



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

JULIO DE 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOTA:

De conformidad con la NORMA MEXICANA PARA LA IGUALDAD LABORAL ENTRE MUJERES Y HOMBRES NMX-R-025-SCFI-2015, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015, cuando se menciona algún cargo en el presente documento normativo del Organismo, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NUM. DE REGISTRO: TCM-4110-D01-22	
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	
EXPEDICIÓN: ABRIL DE 2015	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: JULIO DE 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 455

JULIO 21 DEL 2022

MODIFICACIÓN 02

JULIO DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN TCM-4110-D01-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 455, DE FECHA JULIO 21 DEL 2022.

CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM:

ARTÍCULO 21, CORRESPONDE A LOS DIRECTORES, FRACCIÓN XI.- ELABORAR Y ACTUALIZAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, DE PROCEDIMIENTOS, DE SERVICIOS Y LOS QUE SEAN COMPETENCIA DE SU UNIDAD ADMINISTRATIVA; Y ARTÍCULO 23, CORRESPONDE A LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL, FRACCIÓN XII.- COORDINAR CON LAS DIRECCIONES DE ÁREA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS DEL ORGANISMO;

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

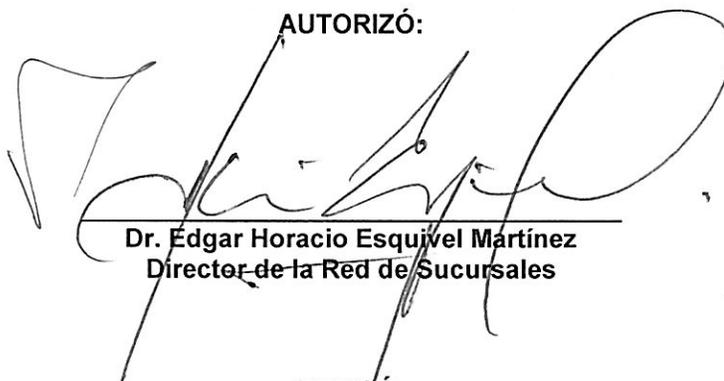
FECHA DE AUTORIZACIÓN:

JULIO DE 2022

MODIFICACIÓN No. 2

JULIO DE 2022

AUTORIZÓ:



Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez
Director de la Red de Sucursales

REVISÓ:



Lic. Elsa Amalia Castellanos López
Subdirectora de Procesos y Supervisión

ELABORÓ:



Lic. Edgar Soto Arias
Gerente de Procedimientos de Operación

REVISADO: 23 JUL 2022

JORGE ALBERTO SALAZAR ARCE
COORDINADOR DE ESTADISTICA



Sandra Luz Medina Toribio
Coordinador de Analisis de Sucursales



Vanessa Jazmin Hernández Nava
Coordinadora de Procesos Operativos



REVISADO.2: 1 JUL 2022

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACION



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark] REVISADO 21 JUL 2022 *[Handwritten mark]*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

INDICE

	HOJA
INTRODUCCIÓN	6
MARCO JURÍDICO	8
OBJETIVO	12
POLÍTICAS GENERALES	12
PROCEDIMIENTOS	13
1. Procedimiento de Recopilación de Datos Estadísticos del Sistema en Línea	14
2. Procedimiento de Emisión de Información Estadística de la Red de Sucursales	18
3. Procedimiento para el Análisis de Rentabilidad y Productividad de la Operación de la Red de Sucursales	22
4. Procedimiento para Establecer y Elaborar Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales	29
5. Procedimiento de Elaboración de Anexo Operativo para la Prestación de los Servicios Telegráficos y de Comunicación a una Empresa Nueva, Renovación de Contrato o Modificación de Contrato o Convenio.	36
6. Procedimiento de Emisión de Circulares Telegráficas	42
7. Procedimiento de Actualización del Directorio de la Red de Sucursales	48
ANEXOS	58
GLOSARIO DE TÉRMINOS	59
FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO	63
INDICADOR	69
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	70

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene fundamento en los artículos 21, fracción XI del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018, el cual establece:

“Artículo 21. Corresponde a los directores: XI. Elaborar y actualizar el Manual de Organización Institucional, de Procedimientos, de Servicios y los que sean competencia de su Unidad Administrativa.”

Con base en lo anterior, y la entrada en vigor de la estructura orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante Oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º de enero de 2021, la Gerencia de Procedimientos de Operación, actualizó el presente documento, el cual modifica al “Manual de Procedimientos de la Gerencia de Procedimientos de Operación” TCM-4110-D01-19 (Modificación 1) con número de registro 406 de fecha 16 de agosto de 2019.

Aunado a lo anterior, el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México (MOI) publicado en el normateca interna del Organismo, confiere a la Dirección de la Red de Sucursales para efectos del presente documento, a través de la Gerencia de Procedimientos de Operación, con base en lo establecido en el MOI, tiene como objetivo “Integrar la información estadística del comportamiento de los servicios prestados por la Red de Sucursales, con la finalidad de proporcionarla a las diversas Unidades Administrativas del Organismo para la toma de decisiones”, por lo cual, el presente Manual tiene como finalidad mostrar de manera detallada las actividades a seguir en cada uno de los procedimientos realizados por esta Gerencia para el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas. Además de ser una herramienta adecuada para coadyuvar en la toma de decisiones con base en la información estadística de los servicios financieros básicos que se acopian a través de la consulta en la base de datos del SIGITEL, se destaca también en la consolidación de los movimientos que se generan en la Red de Sucursales, como son, entre otros, aperturas, suspensiones, cierres, modificaciones de horario, asignaciones de guardias, a fin de informarlo a través del Directorio de la Red de Sucursales. Ambos aspectos, tanto estadístico como operativo permiten generar sinergias con las distintas áreas de la Dirección de la Red de Sucursales, así como con las demás direcciones de área de TELECOMM.

A través de la instauración, explotación y actualización del banco de datos es posible conocer a detalle el volumen y cantidad situada de cada uno de los servicios prestados en la Red de Sucursales, lo cual hace factible la elaboración de diversos reportes y análisis de la operación de los servicios financieros básicos y telegráficos que proporciona Telecomm.

Dentro de los informes y reportes estadísticos generados, que son los productos finales de información, destaca la Estadística Mensual de la Operación, que muestra el volumen e importe de las operaciones efectuadas en la Red de Sucursales, por línea de negocio del mes inmediato anterior. Asimismo, se genera el análisis de rentabilidad y productividad de las sucursales, el cual es utilizado por las Gerencias Regionales y Estatales, para determinar puntualmente acciones de mejora que permitan incrementar ingresos, reducir gastos de operación y valorar la productividad de cada sucursal.

Del mismo modo, se detallan las actividades de los diversos movimientos reportados por la Red de Sucursales Telecomm, tales como: altas y bajas de puntos de atención, suspensión de operaciones, modificaciones de horarios, asignación o cancelación de guardias sabatinas, dominicales y festivas, con lo que se mantiene actualizado el Directorio de la Red de Sucursales, el cual se reporta a las Unidades Administrativas de Telecomm, que lo requieran para el cumplimiento de sus funciones, a través de la publicaciones de los Telegramas Circulares en la página web interna del Organismo.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

Asimismo, esta Gerencia elabora y gestiona la publicación de las circulares telegráficas, en donde se detallan las actividades que debe realizar el personal de las sucursales para la operaciones de los servicios financieros básicos y telegráficos en las ventanillas de atención al público, como la parte final de la implementación de nuevos servicios o de mejoras a los ya existentes; aunado a ello está la elaboración de los anexos operativos que forman parte integral de los contratos y/o convenios de prestación de servicios que tiene Telecomm con sus clientes (empresas privadas y dependencias de Administración Pública tanto federal, como municipal y local), mediante los cuales se especifican las condiciones operativas generales y específicas que se llevan a cabo entre los clientes y Telecomm para establecer el modelo operativo del servicio que corresponda y dar cumplimiento a la formalización de los contratos y/o convenios de que se traten.

El presente documento se integra de los siguientes apartados, los cuales proporcionan al personal involucrado orientación sobre aspectos generales y específicos relativos al MARCO JURÍDICO que norma y sustenta la operación en la Gerencia; el OBJETIVO del manual, que manifiesta la importancia de su seguimiento y alcances; POLÍTICAS GENERALES que regulan la operación en esta Gerencia; el siguiente apartado se refiere a los PROCEDIMIENTOS, en los que se describen de manera específica las actividades y los responsables de realizar cada una de ellas, cada procedimiento cuenta con objetivo específico, marco jurídico específico, políticas específicas y diagrama de flujo, de tal forma que se facilite la comprensión y consulta del mismo; GLOSARIO DE TÉRMINOS, en el que se definen conceptos que se manejan en el presente manual; FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO, en el que se indica la forma detallada en que se tendrán que llenar las formas y formatos que se utilizan en la Gerencia; INDICADORES que nos permiten medir el desempeño y tomar posibles acciones de mejora en los procedimientos; finalmente el CONTROL DE ACTUALIZACIÓN del manual, que incluye fechas de registros y actualizaciones del mismo que, derivados de la inclusión, modificación o eliminación de algún punto en particular, reforme el presente documento.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917.
Artículos 25, 28-párrafos cuarto y quinto, 90 y 134.
(Última reforma publicada DOF 28-05-2021)

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de abril de 2022).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016).
Ley abrogada a partir del 19-07-2017”
- **LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2021).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016).
- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018).
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
- **LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2012.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2018)
Ley abrogada a partir del 15-06-2019 por Decreto DOF 15-06-2018

- **LEY DE PLANEACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero de 1983.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2018).
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021)
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 1970.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2022).
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B), ARTÍCULO 123 CONSTITUCIONAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de DICIEMBRE DE 1963.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de febrero de 2022).
- **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2022.
- **LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de agosto de 2006.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2022.
- **LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de julio de 2020.
- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de julio de 2012.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021.
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALE**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 2 1/III/2019.

2.- REGLAMENTOS

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1º de agosto de 1997)
Fe de erratas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014

3.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986.
(Última reforma publicada en el diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011).
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1989.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º Y 3º FRACCIONES I, II y VII Y SE DEROGA LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 3º POR EL QUE SE CREÓ EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
Fe de Erratas, publicado en el DOF el 30 de octubre de 1990.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 6º; 8º, FRACCIONES II Y XIII; 9º, PÁRRAFOS PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO; FRACCIONES III Y VII; 12 Y 13; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 10º, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 4º; 5º, FRACCIONES II Y XVII; 6º, PÁRRAFO SEGUNDO, 9º, FRACCIONES III Y VII; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII, SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 12º; 14º; 15º; 18º; 23º; 24º Y 25º; SE ADICIONAN LAS ARTÍCULOS 24 BIS Y 25 BIS; SE ADICIONA AL ARTÍCULO 27º LA FRACCIÓN XXIX BIS Y SE DEROGA DEL ARTÍCULO 28º LA FRACCIÓN XIII Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN XI BIS Y SE REFORMA EL ARTÍCULO 30º DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2011.

- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019.
- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA SECTORIAL DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES 2020-2024**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de julio de 2020

4.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DEL ORGANISMO.**
Las vigentes.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero 2018.
Última actualización el 01 de septiembre de 2021.
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.
- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado conforme al Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 20 de diciembre de 2017.
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.**
Secretaría de Economía. - Subsecretaría de Competitividad y Normatividad. - Dirección General de Normas.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
El vigente
Aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE
OPERACIÓN**

NÚMERO:

TCM-4110-D01-22

OBJETIVO

Establecer las políticas y procedimientos de la Gerencia de Procedimientos de Operación que le permita integrar la información estadística del comportamiento de los servicios prestados en la Red de Sucursales, mediante el uso de herramientas informáticas y administrativas, con la finalidad de proporcionarla a las diversas Unidades Administrativas para la toma de decisiones en el Organismo.

POLÍTICAS GENERALES

1. El Gerente de Procedimientos de Operación deberá proporcionar a la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional del Organismo, información estadística mensual de la operación de los servicios en volumen y cantidad situada del mes inmediato anterior, para la correspondiente toma de decisiones.
2. El Gerente de Procedimientos de Operación evaluará conjuntamente con los Coordinadores de la misma, el visto bueno para adoptar los procesos operativos para su mejora continua de sus actividades asignadas, y que repercutirán para beneficio del principal producto entregable de la gerencia.
3. Será responsabilidad del personal de la Gerencia de Procedimientos de Operación, dentro de su ámbito de competencia, mantener de forma confidencial la información relacionada con los servicios.
4. El Gerente de Procedimientos de Operación y los Coordinadores de Estadística, de Análisis de Sucursales y de Procesos Operativos, tendrán claves de acceso, a los menús autorizados del sistema informático, únicas, personales e intransferibles, por lo que cada uno de ellos será responsable de su adecuado uso.
5. El Gerente de Procedimientos de Operación deberá realizar las acciones establecidas en los "Lineamientos para el Trámite de Movimientos en la Red de Sucursales", que se encuentran documentados en el Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales, con la finalidad de gestionar las solicitudes efectuadas por estas últimas, para la autorización correspondiente.
6. El actual documento es de observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Gerencia de Procedimientos de Operación, en este sentido es obligación del Gerente y de los Coordinadores de la misma, tener el conocimiento íntegro en el ámbito de su competencia del presente manual de procedimientos.
7. Será facultad del Director de la Red de Sucursales recibir, analizar y en su caso, aprobar cualquier sugerencia de modificación al contenido de este Manual, así como instruir su actualización.
8. Todos los casos no contemplados en este Manual serán atendidos y resueltos por el Gerente de Procedimientos de Operación, y en ausencia de éste, por el Subdirector de Procesos y Supervisión.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

PROCEDIMIENTOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

1. Procedimiento de Recopilación de Datos Estadísticos del Sistema en Línea.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.
Artículo 26, Fracción IV
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Página 76 numerales 1, 2, 3, 4 y 6 de las funciones de la Gerencia de Procedimientos de Operación.

Objetivo Específico

Obtener cifras estadísticas mensuales de la operación de los servicios financieros básicos y telegráficos, por servicio, cliente, línea de negocio, a nivel de Sucursal y Entidad Federativa para generar los datos preliminares que serán cargados al Sistema de Estadística y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA).

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Estadística, deberá integrar mensualmente, los datos estadísticos de los servicios telegráficos en volumen y cantidad situada, por línea de negocio y cliente, a nivel institucional, Entidad Federativa y Sucursal con la finalidad de establecer un banco de datos mensual para su carga en el SEROFA
2. El Coordinador de Estadística deberá enviar las cifras preliminares y datos estadísticos de la operación del mes inmediato anterior, en el formato establecido para ello, al quinto día natural del mes, mediante correo electrónico a la Gerencia de Estadística y Normalización adscrita a la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional, para su carga al SEROFA. En caso de que el quinto día natural sea inhábil, deberá enviarse el día hábil inmediato anterior para cumplir con lo establecido.
3. El Coordinador de Estadística tendrá acceso al servidor 20.0.0.6 de SIGITEL, mediante el login y password autorizados por la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, con la finalidad de ingresar al buzón correspondiente donde podrá descargar los archivos de texto solicitados con las cifras de los servicios telegráficos operados en la Red de Sucursales del mes inmediato anterior.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Procedimientos de Operación
Coordinación de Estadística

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

1. - Procedimiento de Recopilación de Datos Estadísticos del Sistema en Línea.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	DE 01 DE	Solicita por correo electrónico, el primer día hábil de cada mes, al Coordinador de Estadística, la obtención de cifras y datos estadísticos del mes inmediato anterior de la operación de los servicios telegráficos a Nivel Nacional.
COORDINADOR ESTADÍSTICA	DE 02	Ingresa al SIGITEL, al segundo día de cada mes donde obtiene los reportes del mes inmediato anterior de los servicios telegráficos operados en la Red de Sucursales.
	03	Solicita por correo electrónico, en los primeros tres días naturales de cada mes, a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas informáticos, los archivos de texto con los datos de los Telegramas Nacionales, Fonotelegramas Nacionales y Grandes Usuarios transmitidos y recibidos durante el mes inmediato anterior.
	04	Solicita por correo electrónico, al tercer día natural de cada mes, a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, la ejecución de diferentes queries para obtener la información de los servicios telegráficos cursados en el SIGITEL, transferencia por transferencia por Línea de Negocio del mes inmediato anterior.
	05	Registra la información estadística del mes inmediato anterior de los servicios telegráficos a reportar en el archivo en Excel denominado "Estadística de operación", por línea de negocio, servicio y cliente.
	06	Recibe correo electrónico de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, donde informan que los archivos de texto generados se encuentran en el buzón del servidor establecido para ello.
	07	Ingresa al buzón del servidor 20.0.0.6, para descargar los archivos de textos generados con la información por línea de negocio del servicio telegráfico del mes inmediato anterior, para su revisión y validación con lo registrado en SIGITEL.
	08	Envía los archivos de texto: "Bancos", "Cobranza", "Expedidos", "Outbound" y "Pagados", junto con los archivos en Excel para carga de información al Coordinador de Análisis de Sucursales.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

1.-Procedimiento de Recopilación de Datos Estadísticos del Sistema en Línea.

Responsable	No.	Actividad
-------------	-----	-----------

COORDINADOR
ESTADÍSTICA

DE

09

Recibe del Coordinador de Análisis de Sucursales, los archivos con la carga de información por línea de negocio y verifica que los totales coincidan con las cifras obtenida en SIGITEL.

10

No coinciden cifras, solicita por correo electrónico a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos que se ejecuten nuevamente los queries de la línea de negocio que presenta la inconsistencia y regresa a la actividad 06.

11

Si coinciden cifras, ejecuta la macros en el archivo en Excel "Estadística de operación" para copiar las cifras y datos preliminares al archivo de la Gerencia de Estadística y Normalización denominado "mascarilla_operacion_de_la_red.xlsm".

12

Ejecuta la macros establecida en la "mascarilla_operacion_de_la_red.xlsm", la cual genera otro archivo en Excel "operación mm-dd-aaaa35.xlsx" que envía a la Gerencia de Estadística y Normalización con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, para que sea cargado al SEROFA.

13

Recibe correo electrónico de la Gerencia de Estadística y Normalización donde informa que recibió e integró a SEROFA la información nacional de los Servicios Financieros Básicos de la Dirección de la Red de Sucursales, correspondiente al mes inmediato anterior con datos Preliminares.

14

Envía al Gerente de Procedimientos de Operación, archivos electrónicos validados con información estadística.

15

Almacena archivos y correos electrónicos con la información preliminar en la carpeta establecida para ello.

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 5 DÍAS NATURALES

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

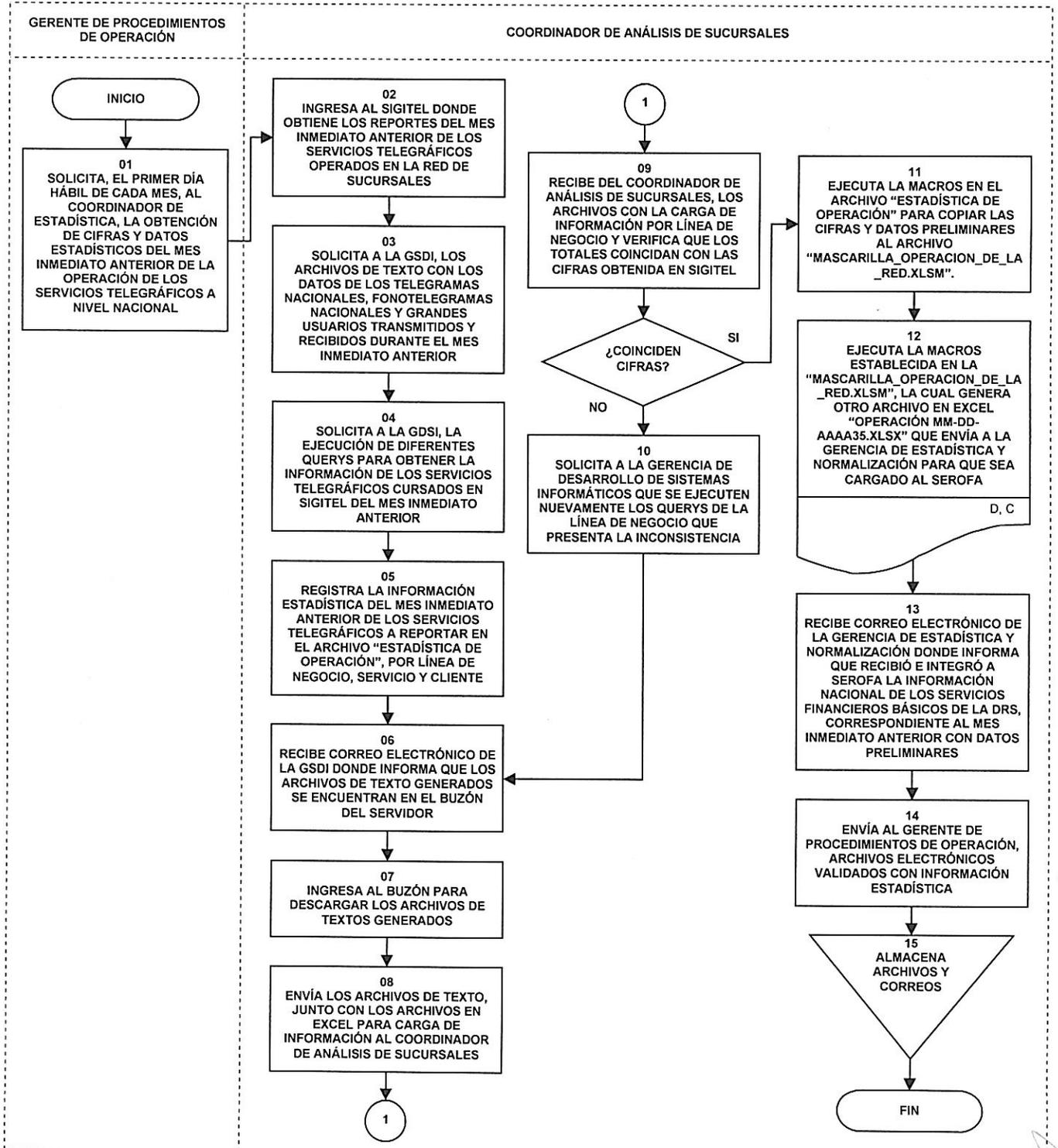
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

1. - Procedimiento de Recopilación de Datos Estadísticos del Sistema en Línea.



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE
OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

2. Procedimiento de Emisión de Información Estadística de la Red de Sucursales

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021
Artículo 26, Fracción IV
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Página 76 numerales 1, 2, 3, 4 y 6 de las funciones de la Gerencia de Procedimientos de Operación.

Objetivo Específico

Proporcionar información confiable de la prestación de los servicios financieros básicos y telegráficos, en materia de volúmenes operados y cantidad situada, para generar los datos definitivos que serán cargados al Sistema de Estadística y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA).

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Estadística deberá mantener actualizado un banco estadístico de datos con flujos de información periódicos de la operación telegráfica para formular mensualmente la estadística de los servicios telegráficos prestados en la Red de Sucursales.
2. El Coordinador de Estadística garantizará que la información estadística consolidada a nivel institucional, tenga el soporte estadístico a nivel de Entidad Federativa y Sucursal.
3. El Coordinador de Estadística deberá informar al Gerente de Procedimientos de Operación, a más tardar el día diez del mes en curso, o en su caso el día hábil anterior, que la "Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional" del mes inmediato anterior en su versión definitiva está lista para ser cargada al Sistema de Estadísticas y de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA).
4. En caso de que a más tardar el día 10 de cada mes no se haya recibido la conciliación de las cifras de operación de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, respecto de las cifras que le remite el Gerente de Procedimientos de Operación, éste último considerará que las cifras preliminares han sido validadas y procederá a su carga en el Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA).

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Procedimientos de Operación
Coordinación de Estadística

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

2.- Procedimiento de Emisión de Información Estadística de la Red de Sucursales

Responsable	No.	Actividad
GERENTE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	DE 01	Solicita por correo electrónico, al sexto día natural de cada mes, al Coordinador de Estadística, la carga en el SEROFA de la estadística de la operación del servicio telegráfico del mes inmediato anterior, para su entrega a más tardar el día 10 del mes curso con la cifras definitivas.
	DE 02	Ingresa al SIGITEL para consultar los reportes consolidados del servicio telegráfico del mes inmediato anterior a nivel de línea de negocio y/o cliente.
COORDINADOR ESTADÍSTICA	03	Registra la información de los archivos de texto generados mediante los querys en las Bases de datos (en Access) correspondientes a cada línea de negocio, con la finalidad de mantener los reportes consolidados del servicio telegráfico del mes inmediato anterior a nivel de línea de negocio y/o cliente.
	04	Captura la información de los Reportes de operaciones registradas en SIGITEL en el mes inmediato anterior y la información global por cliente y/o línea de negocio en el formato "Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional".
	05	Imprime la "Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional" del mes inmediato anterior, la rúbrica y la entrega al Gerente de Procedimientos de Operación para su revisión y firma posterior.
GERENTE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	DE 06	Envía, mediante oficio a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, la "Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional", del mes inmediato anterior, sin considerar los movimientos de adiciones y reversas en el periodo de análisis correspondientes a periodos anteriores, para su conciliación y visto bueno.
	DE 07	Recibe, dos días después, de la Gerencia de Implementación de Procesos de servicios, oficio con la "Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional", con cifras conciliadas y turna al Coordinador de Estadística.
COORDINADOR ESTADÍSTICA	DE 08	Recibe y verifica la "Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional" y al banco de datos de la Gerencia de Procedimientos de Operación.
	09	No coinciden cifras, corrige la "Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional" y regresa a la actividad 08.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

2.- Procedimiento de Emisión de Información Estadística de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR ESTADÍSTICA	DE 10	Si coinciden cifras, ejecuta la macros en el archivo en Excel "Estadística de operación" para copiar las cifras y datos definitivos al archivo de la Gerencia de Estadística y Normalización denominado "mascarilla_operacion_de_la_red.xlsm".
	11	Ejecuta la macros establecida en la "mascarilla_operacion_de_la_red.xlsm", la cual genera otro archivo en Excel "operacion mm-dd-aaaa35.xlsx" que envía a la Gerencia de Estadística y Normalización con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, para que sea cargado al SEROFA.
	12	Recibe correo electrónico de la Gerencia de Estadística y Normalización donde informa que recibió e integró a SEROFA la información nacional de los Servicios Financieros Básicos de la Dirección de la Red de Sucursales, correspondiente al mes inmediato anterior con datos Definitivos.
	13	Envía al Gerente de Procedimientos de Operación, archivos electrónicos validados con información estadística.
GERENTE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	DE 14	Almacena los archivos con el mensaje de envío y acuse de recibo por correo electrónico de la Gerencia de Estadística y Normalización.

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 5 DÍAS NATURALES

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

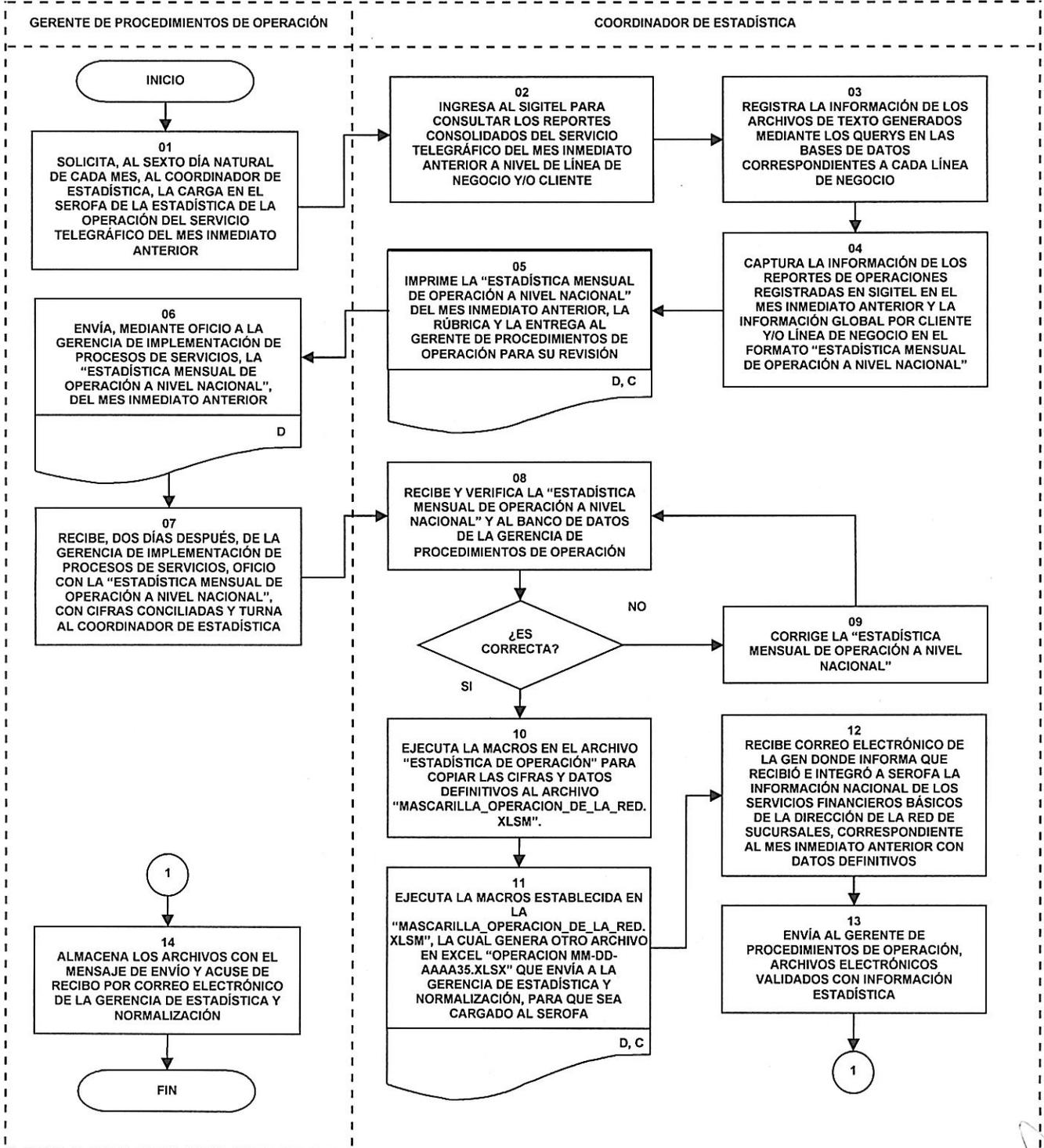
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

2.- Procedimiento de emisión de información estadística de la Red de Sucursales



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE
OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

3. Procedimiento para el Análisis de Rentabilidad y Productividad de la Operación de la Red de Sucursales

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021
Artículo 26, Fracción IV
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Página 76 numerales 3 y 4 de las funciones de la Gerencia de Procedimientos de Operación.

Objetivo Específico

Determinar la rentabilidad y productividad por Sucursal de la Red, para conocer su déficit y/o superávit financiero con la finalidad de hacerlo del conocimiento a los Gerentes Regionales y Estatales mediante la nube informática, administrada por la Gerencia de Procedimientos de Operación

Política Específica

1. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Análisis de Sucursales deberá dar a conocer mensualmente a través de su análisis, el grado de rentabilidad y productividad de la Red de Sucursales, a fin de que se instrumenten las medidas necesarias que respondan a la necesidad de identificar tanto las áreas de oportunidad como las probables inconsistencias que pueden derivar en una inadecuada utilización de los recursos que son destinados a la Red, para la atención de los usuarios de los servicios que presta el Organismo.
2. El Coordinador de Análisis de Sucursales deberá solicitar a las Gerencia Regionales y Estatales, el primer día hábil de cada mes, para su entrega a más tardar el quinto día hábil del mes, los siguientes conceptos:
 - La plantilla laboral por Sucursal para registrar la totalidad del personal por Sucursal,
 - El gasto capítulo 1000 "Servicios Personales" a nivel de Sucursal incluyendo sueldos, prestaciones sociales y guardias sabatinas, dominicales y festivas, para consignar el importe del gasto por Sucursal.
 - El gasto mensual de concepto de traslado de valores a nivel de sucursal, para distribuir en hoja de Excel los gastos de traslado en cada Gerencia Regional y Estatal y sus Sucursales.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 | JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE
OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

- El gasto mensual del Capítulo 2000 “Materiales y Suministros” y 3000 “Servicios Generales”, para su distribución entre sus Sucursales, en hoja de Excel.
3. El Coordinador de Análisis de Sucursales deberá cargar en la nube, el grado de la rentabilidad y productividad de las sucursales, a más tardar el día quince de cada mes, con la información del mes inmediato anterior.
 4. Cuando un funcionario de un área administrativa diferente a la DRS, quiera ingresar a la nube, deberá efectuar la solicitud mediante oficio dirigido al Subdirector de Procesos y Supervisión, donde señalará el nombre del servidor público, su área de adscripción y motivo del ingreso. Únicamente se dará el acceso a los servidores públicos con nivel jerárquico de Jefe de Departamento, Gerentes, Subdirectores y Directores de Área. Este control se actualizará en forma anual.

Áreas Responsables del Procedimiento

Subdirección de Procesos y Supervisión
Gerencia de Procedimientos de Operación
Coordinación de Análisis de Sucursales
Coordinación de Estadística

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 III 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

3.- Procedimiento para el Análisis de Rentabilidad y Productividad de la Operación de la Red de Sucursales

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	DE 01	Solicita por correo electrónico, al inicio de cada mes, al Coordinador de Análisis de Sucursales, el volumen y cantidad situada de la operación de los servicios telegráficos del mes inmediato anterior por Sucursal, a través del banco de datos.
COORDINADOR ANÁLISIS SUCURSALES	DE 02	Solicita mediante correo electrónico al Coordinador de Estadística, la información contenida en el banco de datos relativa a las operaciones de la Red de Sucursales, en volumen y cantidad situada por tipo de servicio, para obtener la estadística del mes inmediato anterior, por sucursal en hoja de procesamiento de datos (Excel).
COORDINADOR ESTADÍSTICA	DE 03	Atiende solicitud y envía mediante la Red LAN, al Coordinador de Análisis de Sucursales, la información de estadística del mes inmediato anterior, en volumen y cantidad situada por tipo de servicio, por Sucursal en hoja de procesamiento de datos (Excel).
COORDINADOR ANÁLISIS SUCURSALES	DE 04	Recibe la información estadística solicitada al Coordinador de Estadística, por Sucursal y turna al Analista de la Coordinación de Análisis de Sucursales mediante la Red LAN.
ANALISTA DE COORDINACIÓN ANÁLISIS SUCURSALES	LA 05	Recibe la información estadística y la clasifica por expedición, pago, por la línea de negocio y cliente, en hoja de Excel.
	DE 06	Determina el ingreso por servicio con base en la tarifa plana vigente en el mes de análisis en hoja de Excel.
	DE 07	Obtiene del banco de datos la totalidad de días laborales mensuales de cada Sucursal y los registra en hoja de procesamiento de datos (Excel).
COORDINADOR ANÁLISIS SUCURSALES	DE 08	Solicita por correo electrónico, mensualmente, a cada Gerencia Regional y Estatal, la plantilla laboral por Sucursal para registrar la totalidad del personal por Sucursal, en hoja de procesamiento de datos (Excel).
	09	Solicita por correo electrónico, mensualmente, a cada Gerencia Regional y Estatal, el gasto capítulo 1000 "Servicios Personales" a nivel de Sucursal incluyendo sueldos, prestaciones sociales y guardias sabatinas, dominicales y festivas, para consignar el importe del gasto por Sucursal.
	10	Solicita por correo electrónico a cada Gerencia Regional y Estatal, el gasto mensual de concepto de traslado de valores a nivel de sucursal, para distribuir en hoja de Excel los gastos de traslado en cada Gerencia Regional y Estatal y sus Sucursales.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

3.- Procedimiento para el Análisis de Rentabilidad y Productividad de la Operación de la Red de Sucursales

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ANÁLISIS DE SUCURSALES	11	Solicita por correo electrónico a cada Gerencia Regional y Estatal, el gasto mensual del Capítulo 2000 "Materiales y Suministros" y 3000 "Servicios Generales", para su distribución entre sus Sucursales, en hoja de Excel.
ANALISTA DE LA COORDINACIÓN DE ANÁLISIS DE SUCURSALES	12	Elabora la matriz consolidada y clasifica la información recibida de las Gerencias Regionales y Estatales, en la hoja de procesamiento de datos (Excel).
	13	Determina las sumas totales de los siguientes rubros: <ul style="list-style-type: none"> Operaciones expedidas y pagadas para cada Sucursal, a Nivel Gerencia y a Nivel Nacional. Gastos de cada unidad de servicios. Ingresos de cada unidad de servicios.
	14	Determina los siguientes rubros: <ul style="list-style-type: none"> La utilidad o pérdida de cada Sucursal. La productividad diaria de cada una de las Sucursales. La productividad laboral promedio diaria de cada empleado de cada una de las Sucursales.
	15	Elabora las siguientes tablas, con la información recibida y concentrada: <ul style="list-style-type: none"> Promedio de operaciones mensuales por empleado, según adscripción. Operaciones expedidas y pagadas por región, entidad federativa y Sucursal. Volumen de operaciones por región, entidad federativa y Sucursal. Productividad diaria por región y trabajador, entidad federativa y Sucursal. Rentabilidad mensual por región, entidad federativa y Sucursal.
	16	Remite mediante la Red LAN el análisis al Coordinador de Análisis de Sucursales para su revisión.
COORDINADOR DE ANÁLISIS DE SUCURSALES	17	Recibe análisis, revisa y verifica que la información este correcta.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Júlio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

3.- Procedimiento para el Análisis de Rentabilidad y Productividad de la Operación de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ANÁLISIS DE SUCURSALES	18	No es correcta alguna información, remite nuevamente al analista para su corrección, reinicia en la actividad 12.
	19	Si está correcta, elabora documento ejecutivo "Análisis de Rentabilidad y Productividad de la Red de Sucursales".
	20	Remite al Gerente de Procedimientos de Operación, mediante correo electrónico, el documento ejecutivo para su revisión y validación.
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	21	Recibe el documento ejecutivo, lo revisa y verifica que esté correcto.
	22	No está correcto, emite observaciones y devuelve al Coordinador para su corrección y/o aclaración, reinicia en actividad 17.
	23	Si está correcto, envía para revisión del Subdirector de Procesos y Supervisión, el documento ejecutivo.
SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	24	Revisa el documento ejecutivo para sus comentarios.
	25	Regresa el documento ejecutivo con los comentarios que considere e instruye que sea cargado a la nube de la Dirección de la Red de Sucursales.
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	26	Recibe documento ejecutivo, ingresa los comentarios del Subdirector de Procesos y Supervisión y carga en la nube, a más tardar el día 15 de cada mes, para su difusión ante las Gerencias Regionales, Estatales y áreas requirentes que tengan acceso a ella.

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 15 DÍAS NATURALES

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

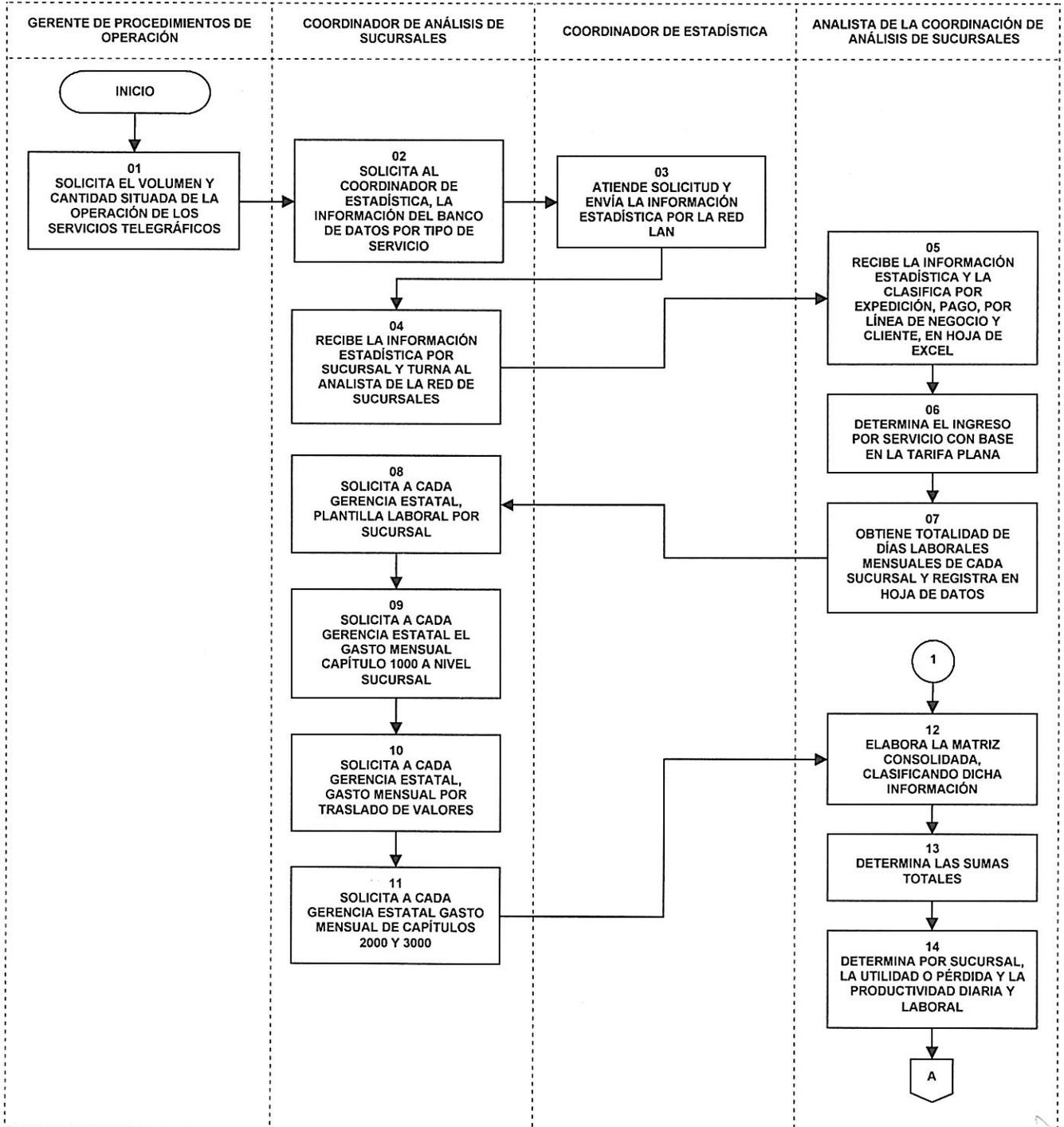
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

3.- Procedimiento para el Análisis de Rentabilidad y Productividad de la Operación de la Red de Sucursales.



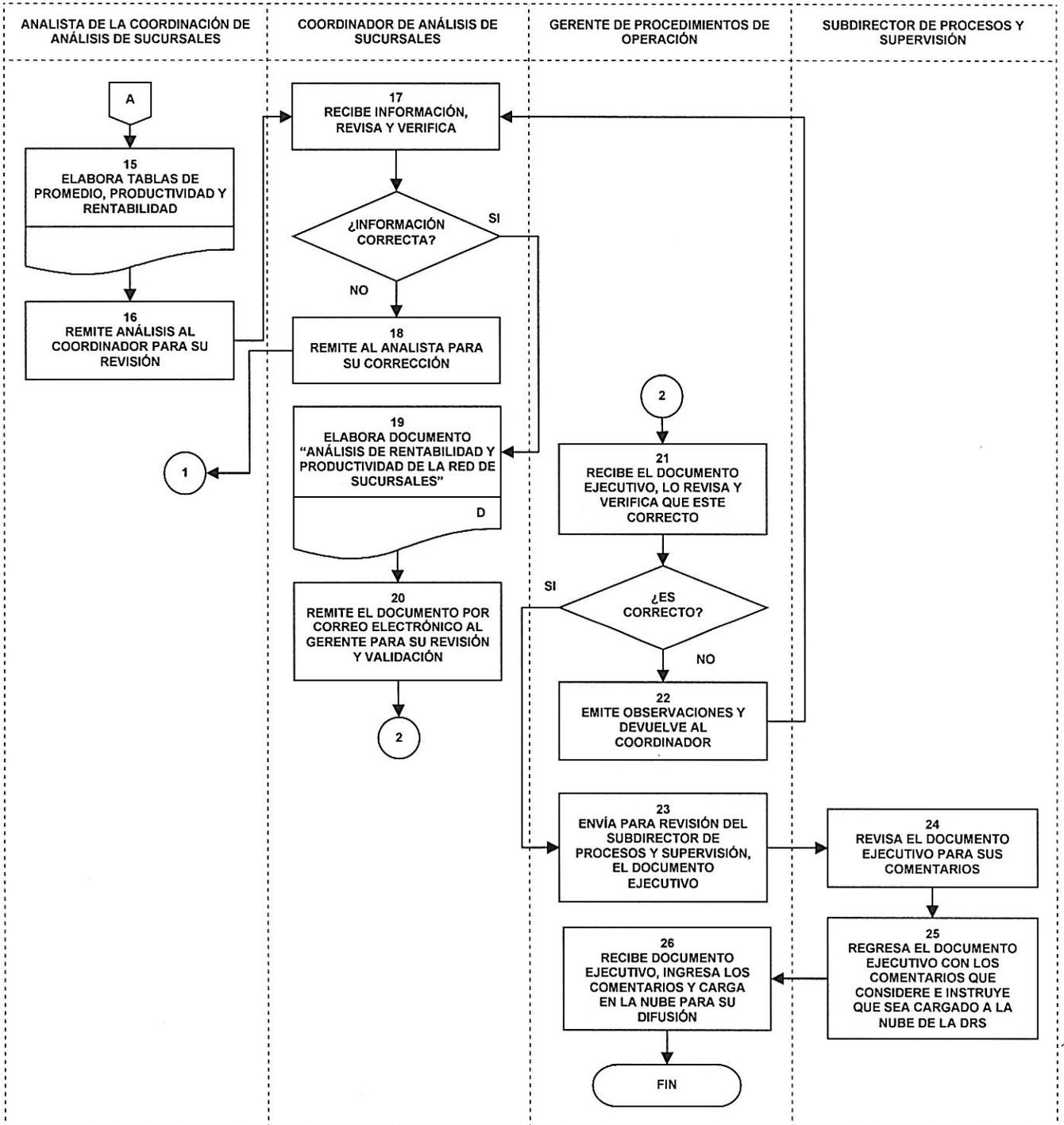
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

3.- Procedimiento para el Análisis de Rentabilidad y Productividad de la Operación de la Red de Sucursales



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

4. Procedimiento para Establecer y Elaborar Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.
Artículo 26, Fracción IV
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Página 76 numerales 1 y 4 de las funciones de la Gerencia de Procedimientos de Operación.

Objetivo Específico

Emitir indicadores de desempeño de la operación de la Red de Sucursales, para que las diversas áreas del Organismo cuenten con información que facilite la toma de decisiones.

Política Específica

1. El Gerente de Procedimientos de Operación, presentará mensualmente los “Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales” al Subdirector de Procesos y Supervisión para hacerlo del conocimiento de las áreas involucradas.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Procedimientos de Operación
Coordinación de Análisis de Sucursales

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Júlio de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

4.- Procedimiento para Establecer y Elaborar Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	01	Solicita mediante correo electrónico, al inicio de cada mes, al Coordinador de Análisis de Sucursales, la elaboración de los Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales, del mes inmediato anterior.
COORDINADOR DE ANÁLISIS DE SUCURSALES	02	Recibe mediante correo electrónico, a más tardar el quinto día hábil de mes, de la Coordinación de Procesos Operativos, el archivo electrónico con el listado de las Sucursales vigentes durante del mes en curso, agrupadas por Entidad Federativa, donde se indica el número de ventanillas totales y en operación de cada Sucursal, horarios y si laboran guardias sabatinas, dominicales y festivas.
	03	Consulta la base de datos del INEGI para identificar los municipios del país como las localidades urbanas y rurales y su población, a efecto de clasificar las Sucursales de la Red.
	04	Consulta el número de sucursales bancarias en la página web de cada banco, identificando su ubicación geográfica para localizar los puntos en los que coinciden con las Sucursales de Telecomm.
	05	Determina el porcentaje de Sucursales en localidades urbanas y rurales, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	06	Identifica las Sucursales que convergen con bancos y aquellas en que Telecomm no cuenta con competencia y define porcentaje de ambos escenarios, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	07	Determina el porcentaje de Sucursales con turno matutino, con ambos turnos, con guardias sabatinas y dominicales de la Red, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	08	Obtiene el número de ventanillas en operación respecto al total, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	09	Calcula el porcentaje de la población rural y urbana atendida, por localidad, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional, así como la población sin atender.
	10	Define el porcentaje de Sucursales con mensajero, con reparto centralizado, con otra modalidad de reparto e identifica aquellas Sucursales sin servicio de reparto, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

4.- Procedimiento para Establecer y Elaborar Indicadores de Desempeño de La Operación de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ANÁLISIS DE SUCURSALES	11	Establece el porcentaje que representan las sucursales bancarias con respecto al total de Sucursales, así como el porcentaje que representa cada banco con respecto al total de Sucursales de la Red, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	12	Determina el porcentaje que representan las redes comerciales de la competencia con servicios similares con respecto al total de Sucursales, así como el porcentaje que representan las sucursales de cada comercio con respecto al total de Sucursales de la Red, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	13	Consulta el banco de datos estadístico y clasifica la operación telegráfica en servicios expedidos, pagados y recibidos por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	14	Clasifica la operación expedida en línea por transferencias internacionales y nacionales.
	15	Ordena las transferencias expedidas internacionales por línea de negocio y determina el porcentaje de participación en el volumen de cada una de ellas con respecto al total de operaciones expedidas en línea, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	16	Clasifica las transferencias expedidas nacionales por línea de negocio y determina el porcentaje de participación en el volumen de cada una de ellas con respecto al total de operaciones expedidas, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	17	Separa la operación recibida/pagada en línea por transferencias internacionales y nacionales
	18	Clasifica las transferencias recibidas/pagadas internacionales por línea de negocio y determina el porcentaje de participación en el volumen de cada una de ellas con respecto al total de operaciones recibidas/pagadas, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	19	Unifica las transferencias recibidas/pagadas nacionales por línea de negocio y determina el porcentaje de participación en el volumen de cada una de ellas con respecto al total de operaciones recibidas/pagadas en línea, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

4.- Procedimiento para Establecer y Elaborar Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ANÁLISIS DE SUCURSALES	20	Confronta la información estadística expedida consolidada por línea de negocio plasmada en los indicadores de desempeño de la operación de la Red de Sucursales con la información estadística consolidada plasmada en el Sistema de Estadística y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA), a efecto de verificar que la información coincida plenamente.
	21	Determina la proporción de población que corresponde atender a cada Sucursal, a cada empleado, así como las operaciones promedio realizadas por Sucursal y por empleado, por Entidad Federativa y a Nivel Nacional.
	22	Establece el porcentaje de operaciones expedidas por la Subdirección de Procesos y Supervisión con respecto al total de operaciones expedidas y pagadas en la Red de Sucursales, clasificando éstas por línea de negocio.
	23	Especifica el porcentaje de las operaciones expedidas y pagadas en la Red de Sucursales.
	24	Determina el porcentaje de quejas recibidas en relación con el volumen total de operaciones expedidas y pagadas en la Red de Sucursales, ordenando esta información de acuerdo a la clasificación establecida por la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
	25	Calcula el porcentaje de ineficiencias operativas en la prestación de servicios con base al volumen de operaciones reversadas, clasificándolas por los siguientes servicios: giro nacional expedido, pagado, bancos, cobranza y dinero en minutos.
	26	Consulta la base de datos del SIGITEL para integrar la operación de los servicios de acuerdo con el rango de cantidad situada operado de los servicios de giro nacional, giro paisano, giro internacional a grandes usuarios, dinero en minutos, nóminas y otros programas sociales (PAAM).
27	Determina las cargas de trabajo en la Red de Sucursales por cada día de la semana considerando los volúmenes operados de los giros nacionales expedidos, giros pagados, de operaciones de cobranza, de dinero en minutos y de envíos al exterior, así como un consolidado de éstos.	

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

4.- Procedimiento para Establecer y Elaborar Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad	
COORDINADOR DE ANÁLISIS DE SUCURSALES	28	Clasifica los volúmenes operados de los servicios, conforme a las horas en que fueron prestados, a efecto de determinar las cargas de trabajo de la Red de Sucursales por hora laboral.	
	29	Determina el importe promedio de las operaciones internacionales, del giro nacional y de la cobranza por cuenta de terceros, dividiendo la cantidad pagada entre el volumen de servicios.	
	30	Calcula el promedio por operación de los servicios de cobranza de las empresas con contrato vigente con Telecomm.	
	31	Valora el excedente neto devengado de recursos financieros de la Red de Sucursales, con base en los balances obtenidos en los dos puntos anteriores.	
	32	Determina el importe de la tasación de los servicios de libre pago; así como la participación de cada servicio franco (telegrama oficial franco, de Franquicia o pase y el telegrama franco a la Cámara de Diputados) en cuanto al importe total de la tasación.	
	33	Valida resultado contra las diversas fuentes de información consultadas para su integración.	
	34	No es correcto, corrige inconsistencia del informe.	
	35	Si es correcto, envía informe ejecutivo por correo electrónico al Gerente de Procedimientos de Operación.	
	GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	36	Recibe Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales, valida y envía, mediante correo electrónico, a las Gerencias Regionales y Estatales y Áreas Centrales, para su difusión, a más tardar el día 18 de cada mes.

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 20 DÍAS NATURALES

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

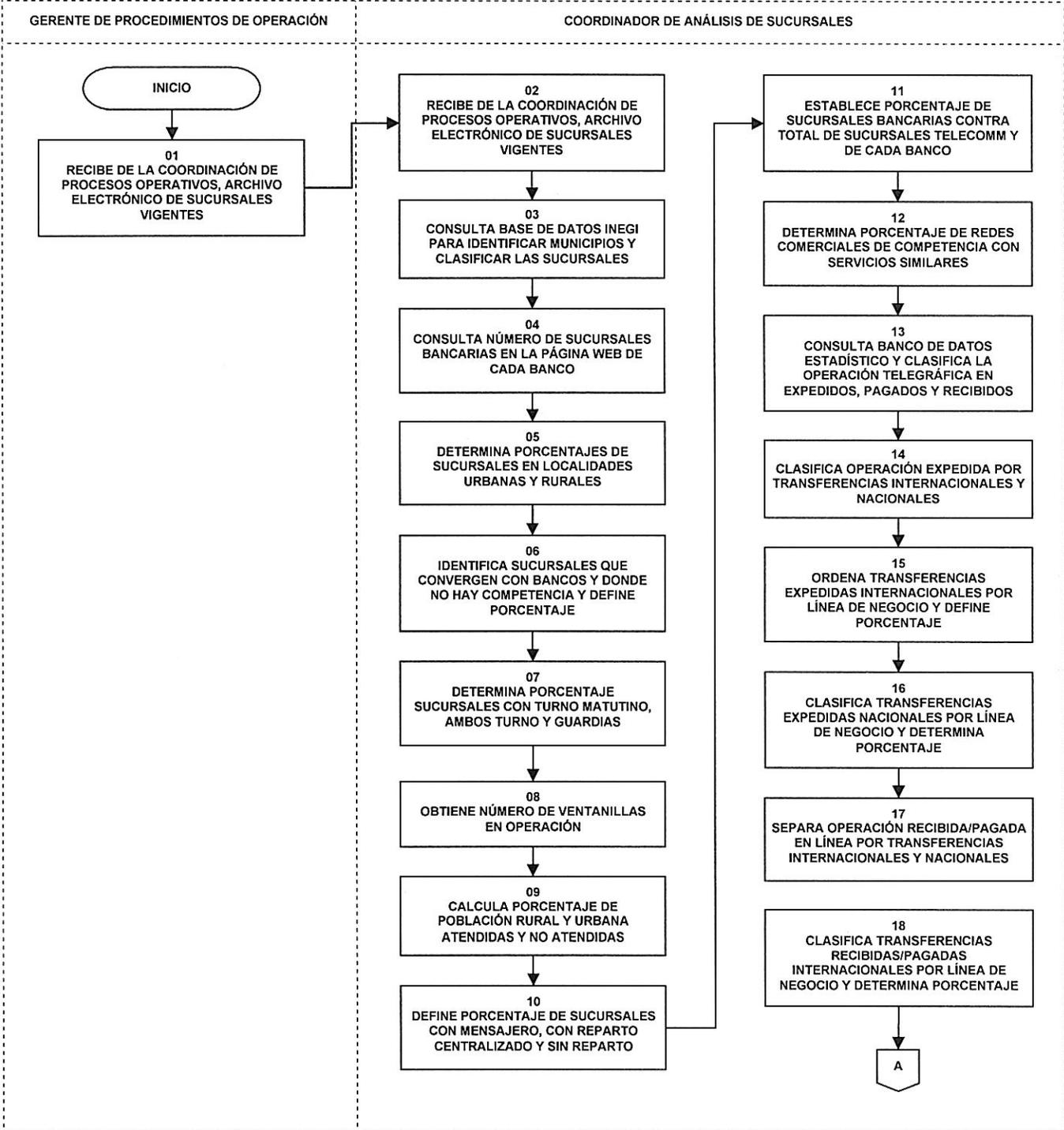
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Júlio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

4.- Procedimiento para Establecer y Elaborar Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales.



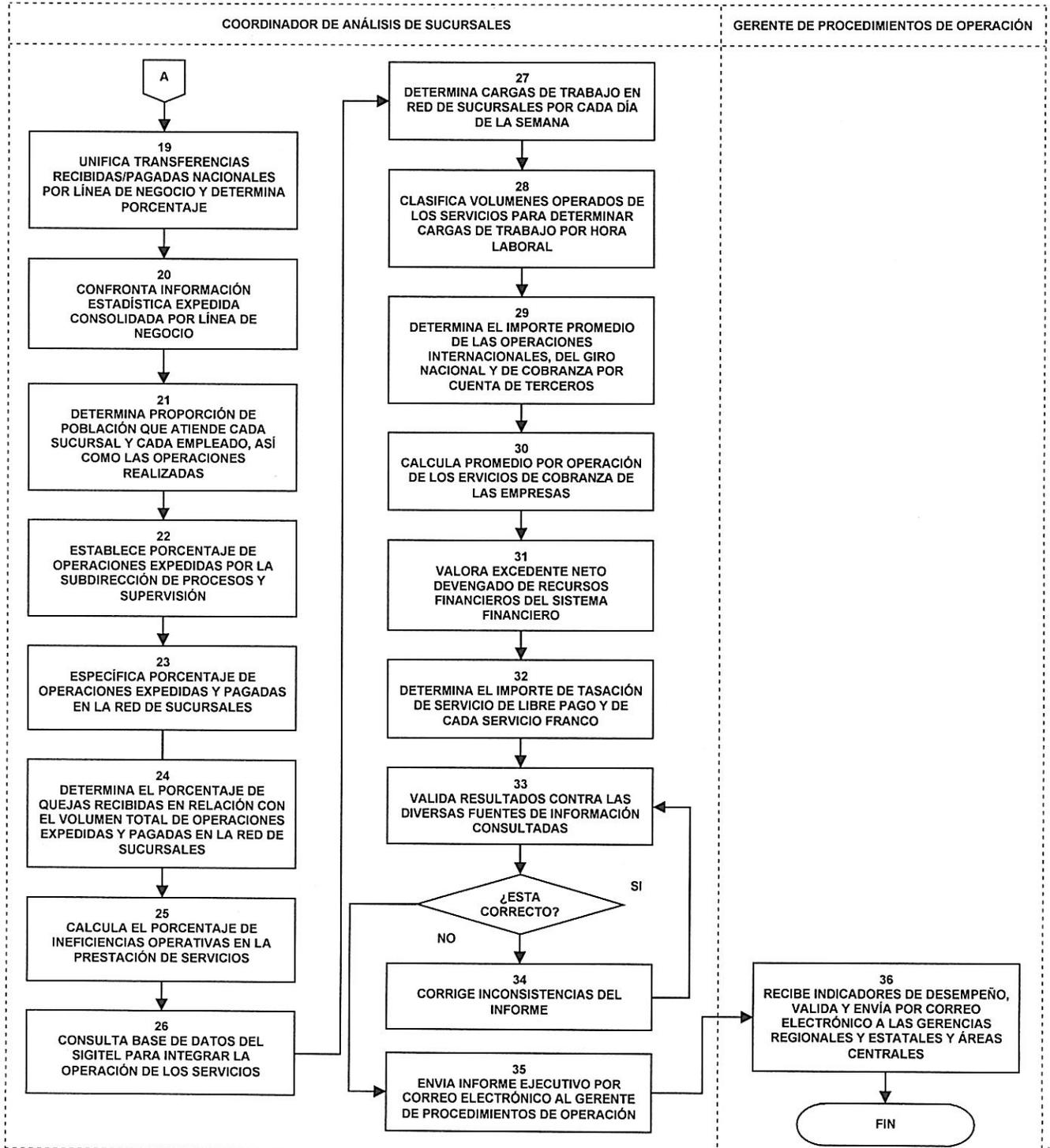
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 | JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

4.- Procedimiento para Establecer y Elaborar Indicadores de Desempeño de la Operación de la Red de Sucursales.



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

5. Procedimiento de Elaboración de Anexo Operativo para la Prestación de los Servicios Telegráficos y de Comunicación a una Empresa Nueva, Renovación de Contrato o Modificación de Contrato o Convenio.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021.
Artículo 26, Fracción IV
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Página 73 numeral 16 de las funciones de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 25 de octubre de 2013
Hoja 29, actividad 03 del Procedimiento para la Formalización y Seguimiento del Instrumento Tipo en Telecomm
Hoja 43, actividad 08 del Procedimiento para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Nuevos Proyectos en Telecomm

Objetivo Específico

Elaborar los anexos operativos que forman parte integral de los contratos y convenios para la prestación de los servicios telegráficos y de comunicación, nuevos, a renovar o a modificar, solicitados por la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales, para establecer el modelo operativo del servicio que corresponda y dar cumplimiento a la formalización de los contratos y/ convenios de que se traten.

Políticas Específicas

1. El Gerente de Procedimientos de Operación, a través del Coordinador(a) de Procesos Operativos, será el responsable de elaborar los anexos operativos de los servicios nuevos, así como los que corresponden a renovación de contratos o convenios modificatorios que solicite la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales, que marcan el modelo de operación referentes a los servicios telegráficos y de comunicación que presta el Organismo, para su integración al contrato o convenio correspondiente.
2. El Gerente de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos elaborará el anexo operativo solicitado y lo entregará al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios para su revisión y, si estuviera de acuerdo, estampe su rúbrica al calce del documento y lo devuelva a la Gerencia de Procedimientos de Operación para que se turne a trámite de autorización con el Subdirector de Procesos y Supervisión y el Director de la Red de Sucursales.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE
OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

3. El Gerente de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos elaborará oficio de respuesta al área solicitante de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales para el envío del anexo operativo.
4. El Gerente de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos dará respuesta a la solicitud de anexo operativo en máximo 10 días hábiles a partir de su recepción, lo cual dependerá de la información proporcionada por el área solicitante de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales y por la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos.

Áreas Responsables del Procedimiento

Dirección de la Red de Sucursales
Subdirección de Procesos y Supervisión
Gerencia de Procedimientos de Operación
Coordinación de Procesos Operativos

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6.- Procedimiento de Elaboración de Anexo Operativo para la prestación de los servicios telegráficos y de comunicación a una empresa nueva, renovación de contrato o modificación de contrato o convenio.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	DE 01	Recibe de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales, oficio donde solicita la elaboración del anexo operativo para la prestación de alguno de los servicios telegráficos y de comunicación a una nueva empresa, por la renovación de contrato o convenio o por modificación al contrato o convenio.
	DE 02	Recibe de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos, correo electrónico con pantallas exitosas de validación del servicio, en archivo .ppt, con el detalle del procedimiento, características y requisitos validados y los turna a la Coordinación de Procesos Operativos.
COORDINADOR PROCESOS OPERATIVOS	DE 03	Verifica que la solicitud de anexo operativo contenga los requisitos y características del servicio que se proporcionará, como son: datos completos de la empresa, ejemplo del formato que el usuario presentará en Sucursales al solicitar el servicio, características de la referencia de pago, de los pagos que se aceptarán y de la comisión a cobrar por el servicio, niveles de escalamiento para aclaraciones de operación, nombre y cargo del representante legal de la empresa que firmará el anexo operativo, fecha de firma del contrato, preferentemente que se adjunte copia de la carátula de contrato.
	04	No están completos, envía correo electrónico al Coordinador del proyecto del área comercial, para solicitar la información faltante y regresa a la actividad 03.
	05	Si están completos, verifica que la información recibida del área comercial, coincida con el procedimiento, datos y requisitos registrados en las pantallas de pruebas exitosas recibidas de la Coordinación de Nuevos Proyectos.
	06	No coinciden, envía correo electrónico solicitando aclaración al Coordinador del proyecto del área comercial y al Coordinador de Nuevos Proyectos.
	07	Si coinciden, elabora el anexo operativo del servicio, lo imprime y entrega en la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para revisión y su rúbrica.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6.- Procedimiento de Elaboración de Anexo Operativo para la prestación de los servicios telegráficos y de comunicación a una empresa nueva, renovación de contrato o modificación de contrato o convenio.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	08	Recibe anexo operativo validado por el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, lo revisa y rubrica.
	09	Turna anexo operativo al Subdirector de Procesos y Supervisión.
SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	10	Estampa rúbrica en el anexo operativo y envía al Director de la Red de Sucursales para firma de autorización.
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	11	Firma de autorización el anexo operativo y regresa al Gerente de Procedimientos de Operación.
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	12	Recibe anexo operativo autorizado y lo entrega al Coordinador de Procesos Operativos.
COORDINADOR(A) DE PROCESOS OPERATIVOS	13	Escanea anexo operativo y elabora oficio para su entrega al área solicitante de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales.
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	14	Firma oficio y envía anexo operativo al área solicitante de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales para su integración al contrato y/o convenio correspondiente.
	15	Recibe copia del contrato y/o convenio formalizado y lo envía al Coordinador de Procesos Operativos, para su archivo y consulta.

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 10 DÍAS HÁBILES

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

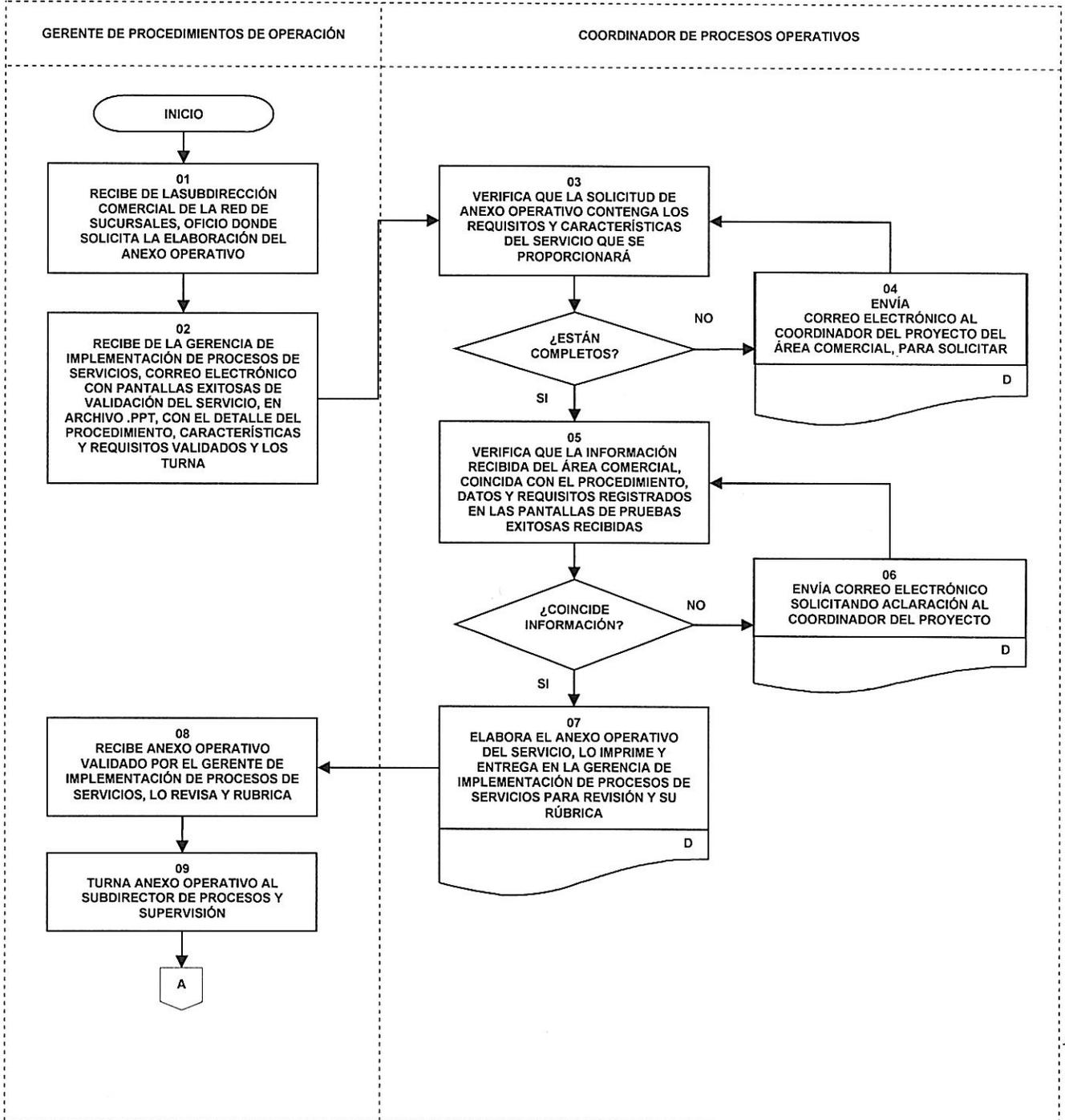
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6.- Procedimiento de Elaboración de Anexo Operativo para la prestación de los servicios telegráficos y de comunicación a una empresa nueva, renovación de contrato o modificación de contrato o convenio.



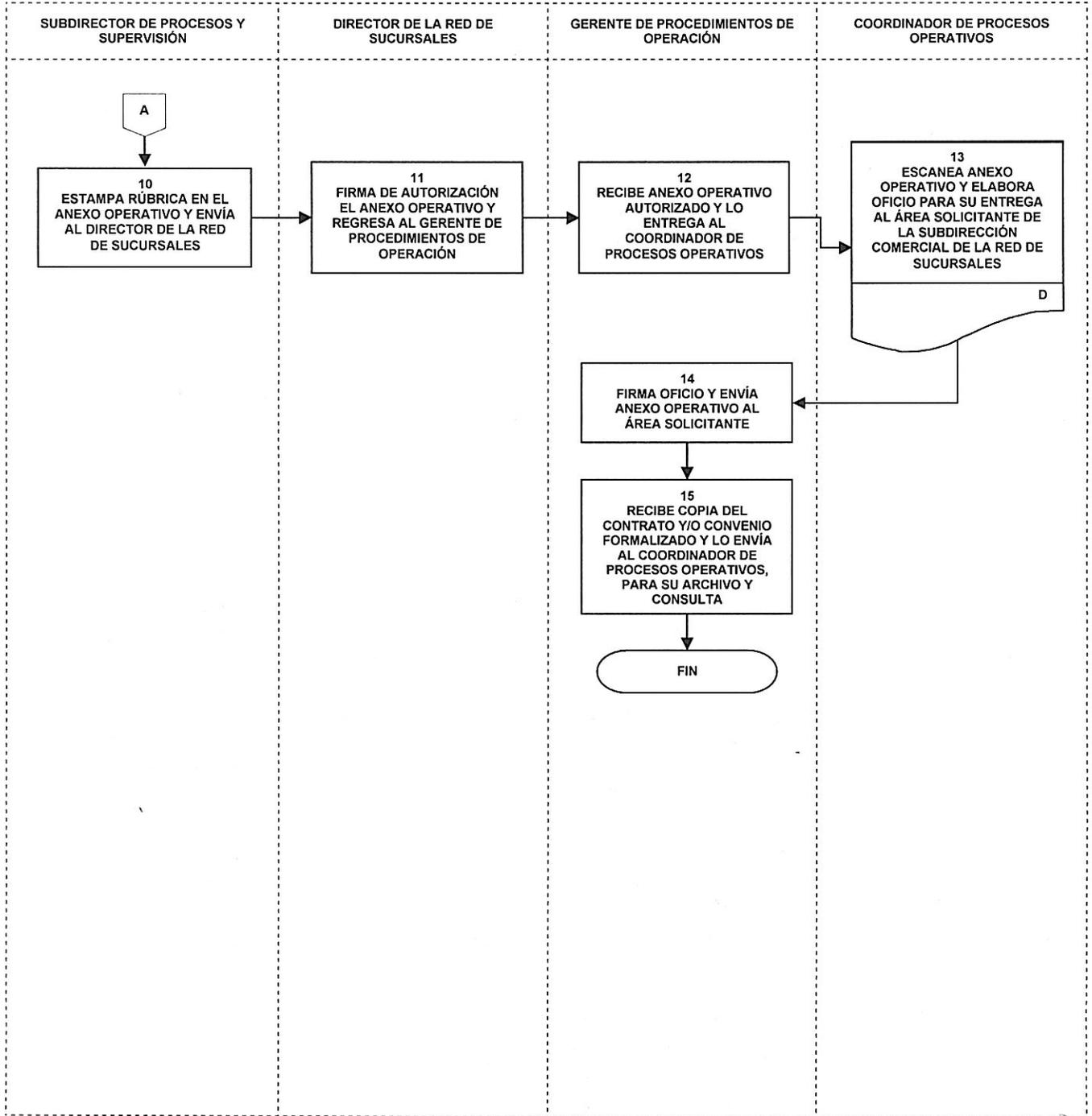
Área emisora Gerencia de Procedimientos de Operación	Fecha de Modificación Julio de 2022
---	--

REVISADO 2 | JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6.- Procedimiento de Elaboración de Anexo Operativo para la prestación de los servicios telegráficos y de comunicación a una empresa nueva, renovación de contrato o modificación de contrato o convenio.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 1111 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6. Procedimiento de Emisión de Circulares Telegráficas.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021.
Artículo 26, Fracción IV
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Página 76 numeral 7 de las funciones de la Gerencia de Procedimientos de Operación.

Objetivo Específico

Informar al personal de la Red de Sucursales, Gerencias Regionales y Estatales del inicio, término, suspensión, reinicio, modificación o actualización de los servicios que se proporcionan en las Sucursales, mediante la emisión de circulares telegráficas para su aplicación y apego a lo establecido en éstas.

Políticas Específicas

1. El Director General, el Director de la Red de Sucursales, el Subdirector de Procesos y Supervisión, el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios y el Gerente de Procedimientos de Operación, son los únicos autorizados para gestionar alguna notificación referente a los servicios que se proporcionan en las Sucursales.
2. Es responsabilidad de la Gerencia de Procedimientos de Operación emitir la información referente al modelo de operación de los servicios que se proporcionan en la Red de Sucursales, así como de las políticas y procedimientos a los que se debe apegar el personal de las Sucursales, en seguimiento a lo solicitado por el Director General, el Director de la Red de Sucursales, el Subdirector de Procesos y Supervisión y el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.
3. El Gerente de Procedimientos de Operación, a través de la Coordinación de Procesos Operativos, será el responsable de publicar y registrar las circulares telegráficas previamente validadas, así como de actualizar la página web interna de "Circulares".
4. El Gerente de Procedimientos de Operación deberá recibir copia del contrato y anexos firmados por las partes, para determinar la fecha de inicio de operaciones con una nueva empresa, previa solicitud de Circular que reciba del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, con cinco (5) días hábiles de anticipación al inicio de operaciones.
5. El Gerente de Procedimientos de Operación supervisará que la emisión y publicación de circulares telegráficas se realice por lo menos dos (2) días hábiles previos a la fecha en que se pretenda entre en vigor el inicio, término, suspensión, reinicio, modificación o actualización de los servicios.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

6. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos elaborará la circular telegráfica para que sea turnada a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para validación y rúbrica del Coordinador del servicio correspondiente, del Coordinador de Nuevos Proyectos y del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.
7. El Gerente de Procedimientos de Operación revisará y rubricará la circular telegráfica para turnarla a trámite de autorización con el Subdirector de Procesos y Supervisión y el (la) Director de la Red de Sucursales.
8. El Director de la Red de Sucursales estará facultado para autorizar la emisión y publicación de las circulares telegráficas, en ausencia de éste, el Subdirector de Procesos y Supervisión y, en ausencia de ambos, el Gerente de Procedimientos de Operación.
9. Cuando sea requerido, el Director de la Red de Sucursales solicitará que en las circulares telegráficas se recaben las firmas y/o rúbricas de otras Direcciones de Área y subalternos inmediatos para validar su contenido.
10. Cuando se modifique parcial o totalmente una circular, el Coordinador de Procesos Operativos deberá cancelar la circular previa, con la finalidad de evitar confusiones en su aplicación y mantener, siempre y cuando sea posible, el menor número de circulares vigentes para su consulta.

Áreas Responsables del Procedimiento

Dirección de la Red de Sucursales
Subdirección de Procesos y Supervisión
Gerencia de Procedimientos de Operación
Coordinación de Procesos Operativos

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2-1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6. Procedimiento de Emisión de Circulares Telegráficas.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	01	Recibe oficio de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales donde solicitan el inicio, término, suspensión, reinicio, modificación o actualización de los servicios que se proporcionan en las Sucursales, requerido por una empresa o Dependencia de la Administración Pública Federal y turna a la Coordinación de Procesos Operativos.
	02	Recibe oficio de la Subdirección de Procesos y Supervisión, confirmando la fecha de liberación del nuevo servicio en producción, o de la modificación del procedimiento solicitado por el área comercial y turna a la Coordinación de Procesos Operativos.
	03	Recibe oficio de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, informando el rubro contable del servicio para su registro en el MODIFO, cuando sea el caso y turna a la Coordinación de Procesos Operativos.
COORDINADOR DE PROCESOS OPERATIVOS	04	Elabora la circular telegráfica solicitada, la imprime y entrega en la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para revisión y rúbrica así como del Coordinador del servicio correspondiente, del Coordinador de Nuevos Proyectos.
	05	Recibe la circular rubricada de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios y la envía al Gerente de Procedimientos de Operación.
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	06	Verifica la circular telegráfica y su documentación soporte para dar su validación.
	07	Rubrica la circular telegráfica y turna a trámite con el Subdirector de Procesos y Supervisión para su visto bueno.
SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	08	No da el visto bueno, regresa circular telegráfica a la Coordinación de Procesos Operativos para corregir las observaciones realizadas.
	09	Si da el visto bueno, turna a firma del Director de la Red de Sucursales.
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	10	Firma de autorización la circular telegráfica y la devuelve al Gerente de Procedimientos de Operación.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6. Procedimiento de Emisión de Circulares Telegráficas.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	DE 11	Recibe circular telegráfica autorizada y la turna al Coordinador de Procesos Operativos para su publicación.
COORDINADOR DE PROCESOS OPERATIVOS	DE 12	Recibe circular telegráfica autorizada y publica en la página web correspondiente.
	13	Verifica que la circular telegráfica se encuentre publicada en la página web correspondiente, en la sección de "Circulares".
	14	Conserva original de la circular telegráfica para su posterior compendio.
	15	Envía por correo electrónico, el archivo electrónico de la circular telegráfica validada a las diferentes áreas involucradas del Organismo.

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 10 DÍAS HÁBILES

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

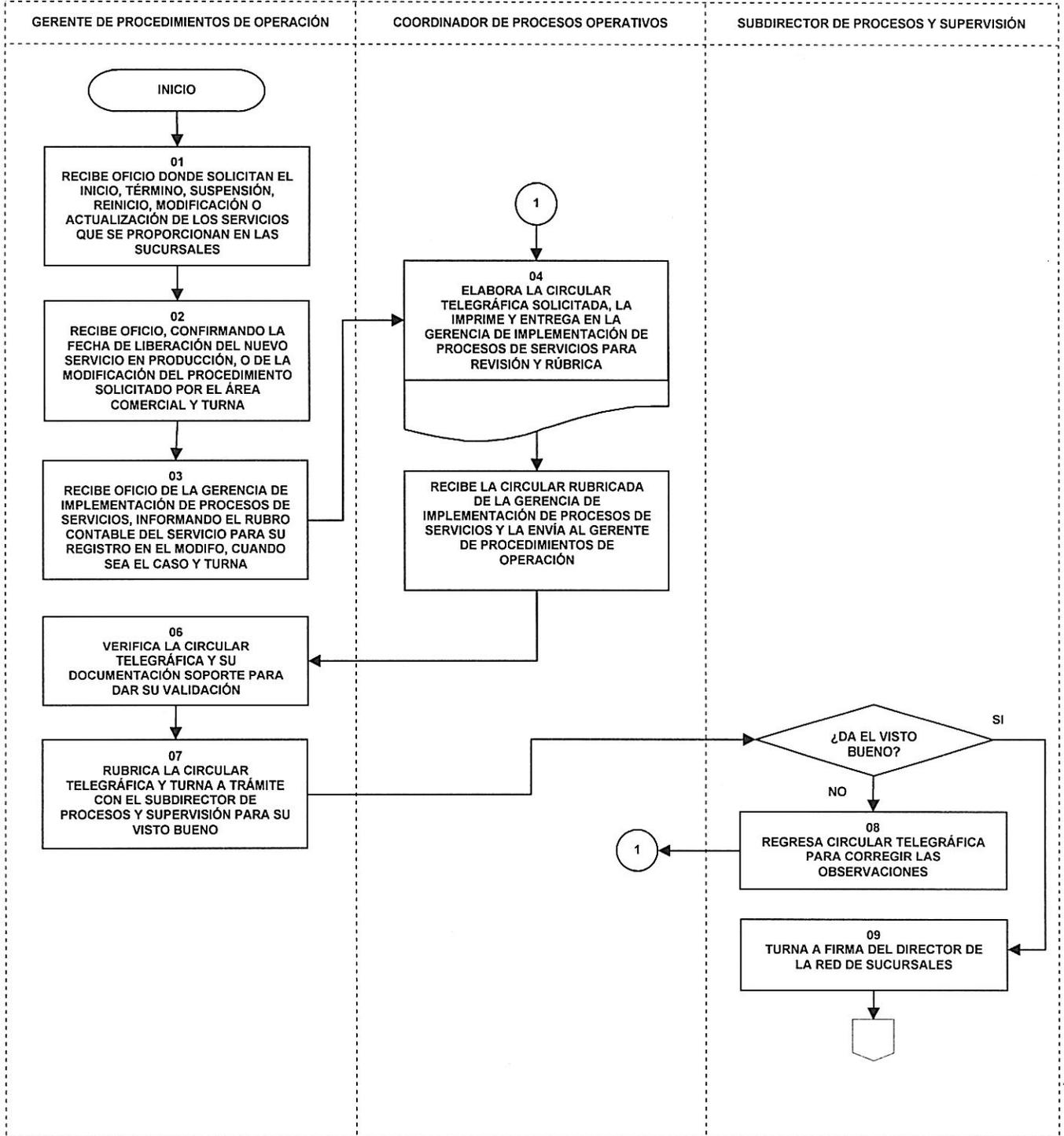
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6. Procedimiento de Emisión de Circulares Telegráficas.



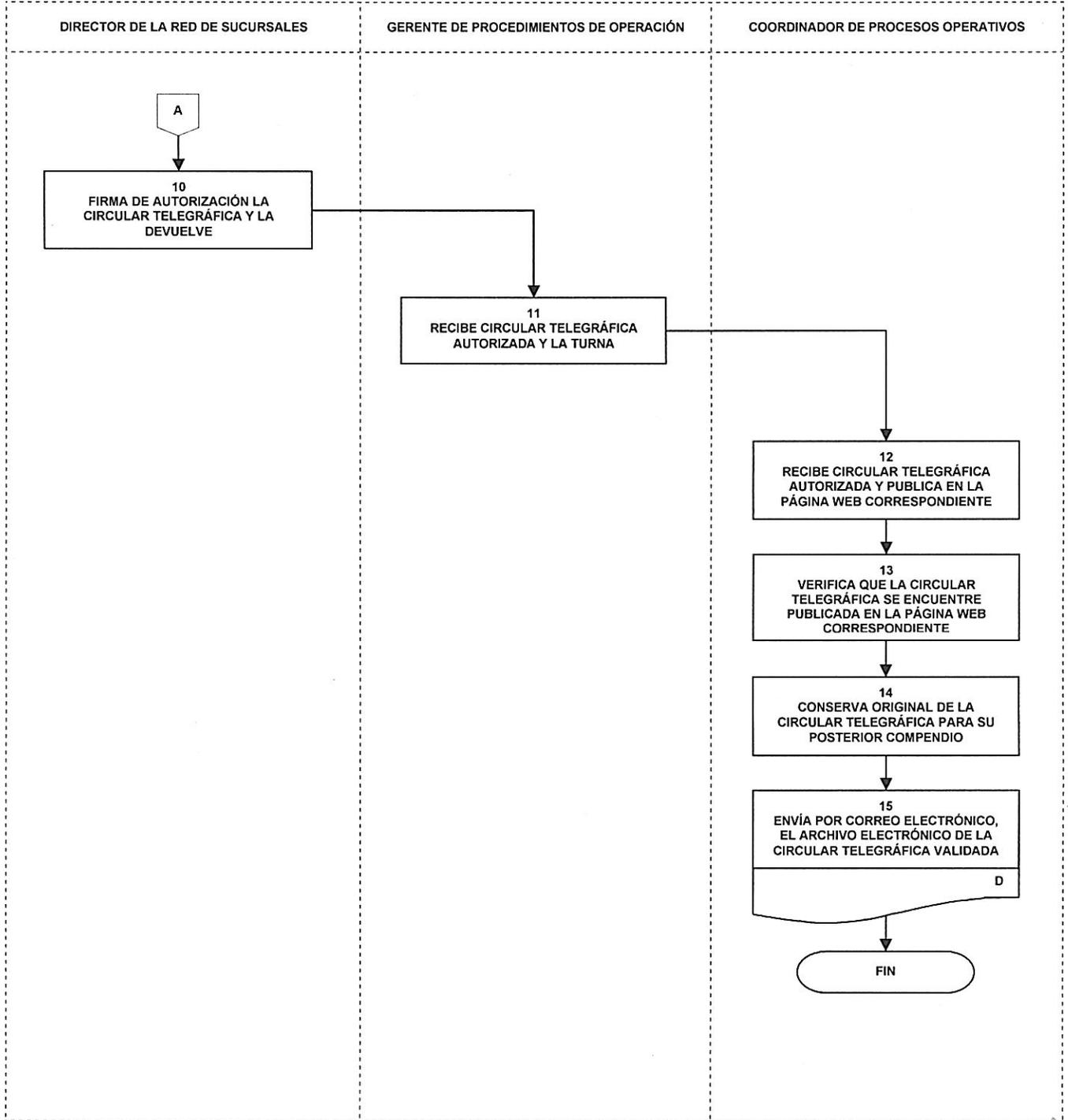
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 | JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

6. Procedimiento de Emisión de Circulares Telegráficas.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 | JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

7. Procedimiento de Actualización del Directorio de la Red de Sucursales.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021.
Artículo 26, Fracción IV
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Página 76 numeral 8 de las funciones de la Gerencia de Procedimientos de Operación.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 20 de diciembre de 2017.
Apéndice "Lineamientos para el Trámite de los Movimientos de Sucursales"

Objetivo Específico

Establecer un instrumento para el conocimiento e interrelación entre las distintas áreas de Organismo y las empresas y dependencias con las que se tiene contrato o convenio, con la finalidad de mejorar la interacción entre TELECOMM y los clientes y/o usuarios.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos deberá mantener actualizado el Directorio de Sucursales de la página WEB de Telecomm, así como la base de datos con la información de las mismas, para disponer de ella como un Directorio con la información de la Red de Sucursales.
2. El Gerente de Procedimientos de Operación, a través del Coordinador de Procesos Operativos, será el responsable de solicitar la publicación de los telegramas circulares previamente autorizados, así como de solicitar la actualización de la sección "Telegramas Circulares" de la página web interna del Organismo al área responsable de la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
3. El Gerente de Procedimientos de Operación, a través del Coordinador de Procesos Operativos, será el responsable de dar seguimiento a los reportes diarios de sucursales sin operación, recibidos por correo electrónico de las Gerencias Regionales y Estatales.
4. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos elaborará un telegrama circular, para los siguientes movimientos solicitados por oficio o correo electrónico de las Gerencias Regionales y Estatales:
 - Apertura de Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**

**NÚMERO:
TCM-4110-D01-22**

- Suspensión y cierre de una Sucursal.
- Cambio de domicilio.
- Reapertura de sucursal, sólo cuando sea en el mismo municipio y localidad
- Modificación de horarios de atención de Sucursal.
- Asignación, cancelación y reasignación de guardias de Sucursal.
- Modificaciones sobre el servicio de reparto.
- Convocatorias para cambios de adscripción de personal de sucursales y gerencias.

Para estos movimientos, el Gerente de Procedimientos de Operación y el Coordinador de Procesos Operativos aplicarán lo establecido en el Apéndice del Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales denominado "Lineamientos para el Trámite de los Movimientos de Sucursales".

5. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos gestionará el telegrama circular donde se informará la fecha de aplicación del movimiento solicitado por la Gerencia Regional o Estatal, el cual será revisado por el Gerente de Procedimientos de Operación, y por el Subdirector de Procesos y Supervisión y autorizado por el Director de la Red de Sucursales.
6. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos realizará el proceso previo a la publicación del telegrama circular autorizado y solicitará a la Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones la publicación en la página web interna correspondiente, cuando menos, 2 (dos) días hábiles antes de la fecha de aplicación del movimiento solicitado de la Sucursal y enviará correo electrónico al Gerente Regional o Estatal involucrado, con copia al Coordinador Operativo, confirmando la publicación del telegrama circular.
7. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos esperará, en caso de que la solicitud de movimiento sea para una apertura, suspensión de operaciones, cierre temporal o definitivo, o reapertura de Sucursales, que el acuerdo correspondiente esté autorizado y le sea entregado por el Gerente de Procedimientos de Operación, para continuar con la elaboración del telegrama circular.
8. El Coordinador de Procesos Operativos, en caso de que la solicitud de movimiento sea para realizar una modificación de horario, ampliación de horario, reducción de horario y/o asignación, cancelación y reasignación de guardias de Sucursal, informará al Gerente de Procedimientos de Operación para que éste valide o rechace la solicitud. Únicamente cuando valide la solicitud, continuará con la elaboración del telegrama circular y recabará el visto bueno del Gerente de Procedimientos de Operación.
9. En caso de que la solicitud de movimiento sea para un cambio de domicilio, el Coordinador de Procesos Operativos, recibirá de la Gerencia Regional o Estatal, oficio por correo electrónico donde se le informará:
 - Fecha del cambio de domicilio.
 - Nuevo domicilio completo, adjuntando el formato de actualización de datos.
10. Posterior a la firma del acuerdo de cierre temporal de una Sucursal, el Coordinador de Procesos Operativos inhabilitará la sesión del Sigitel de la sucursal y actualizará el Directorio de la Red de Sucursales en la página WEB de Telecomm.
11. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos, gestionará Telegrama Circular donde se informará de la suspensión de operaciones y dará seguimiento a los reportes de estatus diario hasta que la Sucursal reinicie operaciones.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

12. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos, cuando se solucione la causa de la suspensión de operaciones, reactivará la sesión de la Sucursal en el Sigitel, actualizará el cierre del MODIFO siempre y cuando reciba la solicitud y datos del último cierre realizado por parte de la Gerencia Regional o Estatal, elaborará el Telegrama Circular correspondiente y actualizará el Directorio de la Red de Sucursales de la página WEB de Telecomm, siempre y cuando sea notificado por el Gerente Regional y Estatal.
13. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos, posterior a la firma del acuerdo de cierre definitivo de una Sucursal, registrará la baja de la Sucursal en el Directorio de Sucursales que se reporta mensualmente y actualizará el Directorio de la Red de Sucursales de la página web de Telecomm.
14. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos, posterior a la firma de acuerdo de reapertura de una Sucursal, actualizará el Directorio de la Red de Sucursales que se reporta mensualmente, así como el de la página web interna de Telecomm, con la información del formato de Actualización de datos de la sucursal, enviado por la Gerencia Regional o Estatal y registrará el nuevo domicilio en el "Administrador de Sucursales Telegráficas" del Sigitel.
15. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos tramitará el Telegrama Circular donde se informará la modificación del servicio de reparto de la Sucursal que corresponda y realizará la modificación solicitada en el Directorio de la Red de Sucursales.
16. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos, en caso de que la solicitud sea una convocatoria para cambio de adscripción, verificará que le hayan enviado los datos y evidencia de la Convocatoria Estatal, así como los datos establecidos en los Lineamientos para el trámite de los movimientos de sucursales para gestionar el Telegrama Circular de una convocatoria a nivel nacional para cambio de adscripción de personal de sucursales y gerencias, el cual tendrá una vigencia de 10 días hábiles a partir de la publicación en la página de intranet del Organismo.
17. La Gerencia de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos enviará en los primeros cinco días hábiles de cada mes, por correo electrónico, el Directorio de la Red de Sucursales actualizado a:
 - El Director de la Red de Sucursales,
 - Los Gerentes de la Subdirección de Procesos y Supervisión,
 - Los Gerentes de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales,
 - Las áreas que lo requieran de la Unidad Estratégica de Inteligencia,
 - Las áreas que lo requieran de la Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, y
 - La Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos adscrita a la Subdirección de Tesorería.

Asimismo, enviará mensualmente, por correo electrónico, una versión del Directorio de la Red de Sucursales actualizado a las Instituciones Bancarias, Dependencias Estatales y Federales y empresas privadas con las que se tiene contrato o convenio vigente para la prestación de servicios telegráficos y de comunicación, y que lo hayan solicitado al Gerente de Procedimientos de Operación, o se haya acordado en el Anexo Operativo correspondiente.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 7 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

Áreas Responsables del Procedimiento

Dirección de la Red de Sucursales
Subdirección de Procesos y Supervisión
Gerencia de Procedimientos de Operación
Coordinación de Procesos Operativos

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

7. Procedimiento de Actualización del Directorio de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	DE DE 01	Recibe reporte diario por correo electrónico, de alguna Gerencia Regional o Estatal, mediante el cual informa el estatus de las Sucursales sin operación y lo turna al Coordinador de Procesos Operativos.
COORDINADOR PROCESOS OPERATIVOS	DE 02	Recibe reporte diario y, en su caso, inactiva o reactiva la sesión del Sigitel de la Sucursal reportada.
	03	Da seguimiento a los reportes diarios, y una vez que se cumplan 10 (diez) días hábiles sin operar, enviará correo electrónico al Gerente Regional o Estatal con copia para el Coordinador de Operaciones Regional o Estatal y al Gerente de Procedimientos de Operación, para que confirmen la suspensión de operaciones y, en ese caso, envíen oficio y Acuerdo de Cierre de Sucursal.
GERENTE PROCEDIMIENTOS OPERACIÓN	DE DE 04	Recibe oficio por correo electrónico, de alguna Gerencia Regional o Estatal, mediante el cual solicita autorización de un movimiento de una Sucursal y turna al Coordinador de Procesos Operativos.
COORDINADOR PROCESOS OPERATIVOS	DE 05	Recibe oficio y verifica el tipo de movimiento que desea realizar la Gerencia Regional o Estatal.
	06	No es necesario formato de acuerdo, recaba o recibe la información necesaria para el seguimiento al movimiento de Sucursal, como: <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta del Gerente de Procedimientos de Operación al Gerente Regional o Estatal solicitante, donde autoriza o rechaza la solicitud de modificación de horario, ampliación de horario, reducción de horario y/o asignación, cancelación y reasignación de guardias de Sucursal. • En caso de cambio de domicilio, solicita el formato de actualización de datos al Coordinador de Operación de la Gerencia Regional o Estatal solicitante. • En caso de convocatoria para cambio de adscripción y para cambio en servicio de reparto, verifica que tenga la información completa.
	07	No tiene la información completa, solicita la información faltante al área que corresponda, según el movimiento a realizar y regresa a la actividad 06.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

7. Procedimiento de Actualización del Directorio de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad	
COORDINADOR DE PROCESOS OPERATIVOS	08	Si tiene la información completa, prepara la información para la elaboración del telegrama circular para autorización del movimiento solicitado de Sucursal y continua en la actividad 15.	
	09	Si es necesario formato de acuerdo, recibe acuerdo firmado para apertura, suspensión de operaciones, cierre temporal o definitivo o reapertura de Sucursal.	
	10	Recibe formato de confirmación de datos, lo revisa, y de ser necesaria alguna modificación lo solicita al Coordinador Operativo de la Gerencia Regional o Estatal solicitante.	
	11	Solicita el envío de copia escaneada del formato firmado por el Coordinador Operativo y el Gerente Regional o Estatal solicitante.	
	12	No es una apertura de sucursal, efectúa la modificación de suspensión de operaciones, cierre temporal o definitivo en el Sigitel y continua con la actividad 15.	
	13	Si es una apertura de sucursal, informa a las áreas centrales involucradas, los datos generales de la Sucursal, para la habilitación de los servicios de: transferencias internacionales, giro a domicilio (reparto) y remesas de dinero para servicios bancarios; así como para el alta de la Sucursal en el módulo de caja y bancos y la asignación del código de enrutamiento, mediante el formato de confirmación de datos proporcionado por la Gerencia Regional o Estatal	
	14	Habilita la sesión de la Sucursal en el Sigitel y realiza la actualización de cierres del MODIFO.	
	15	Elabora el Telegrama Circular, lo imprime y turna con el Gerente de Implementación de Procesos Operativos para validación. De ser necesario, recaba rubrica del Gerente de Procedimientos de Operación.	
	GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	16	Rubrica telegrama circular y lo turna al Subdirector de Procesos y Supervisión para su aprobación.
		17	Revisa Telegrama Circular, firma de aprobación y entrega al Director de la Red de Sucursales para su autorización.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

7. Procedimiento de Actualización del Directorio de la Red de Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	18	Revisa Telegrama Circular, firma de autorización y regresa al Gerente de Procedimientos de Operación.
GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	19	Entrega telegrama circular autorizado al Coordinador de Procesos Operativos para su publicación.
COORDINADOR DE PROCESOS OPERATIVOS	20	Guarda en formato HTML cada uno de los archivos de Word de los Telegramas Circulares autorizados, actualiza la página de Telegramas Circulares.
	21	Solicita por correo electrónico, a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la publicación de los Telegramas Circulares enviados y la actualización de las páginas de Telegramas Circulares de los años afectados.
	22	Recibe correo electrónico de la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, donde informa que ya se atendió la solicitud de publicación de telegramas circulares y actualización de las páginas de Telegramas Circulares de los años afectados.
	23	Verifica que los documentos hayan sido publicados y se visualicen correctamente.
	24	Envía por correo electrónico, archivo de Word del Telegrama Circular a las diferentes áreas involucradas del Organismo e imprime el correo electrónico.
	25	Solicita al Analista adscrito a la Gerencia de Procedimientos de Operación, las coordenadas geográficas de las Sucursales que inician operaciones, cambian domicilio o se reubican.
	26	Actualiza Directorio de la Red de Sucursales con la información del telegrama circular.
	27	Archiva Telegrama circular y la documentación soporte generada en el expediente "Telegramas Circulares".

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 10 DÍAS HÁBILES

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

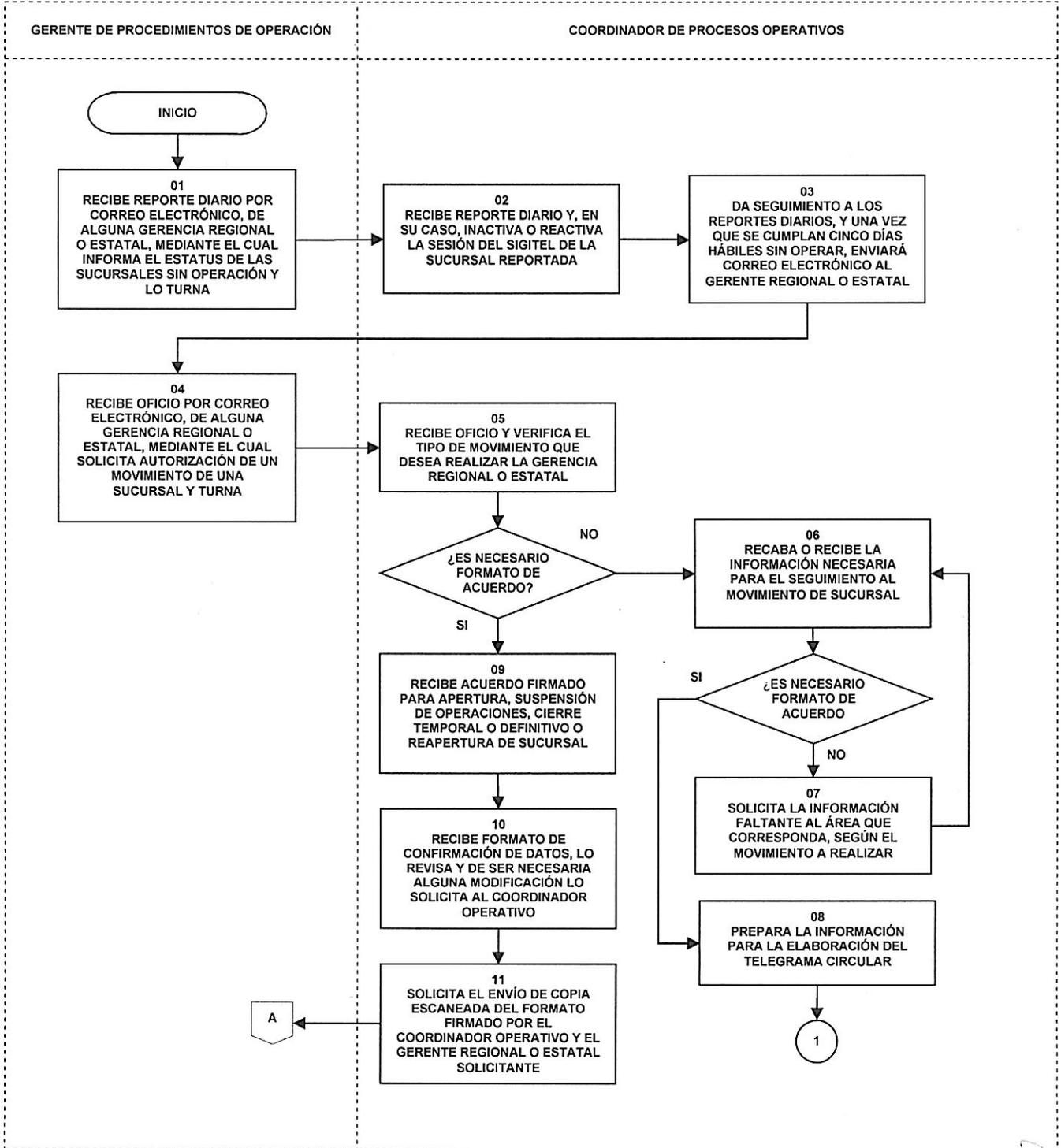
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

7. Procedimiento de Actualización del Directorio de la Red de Sucursales.



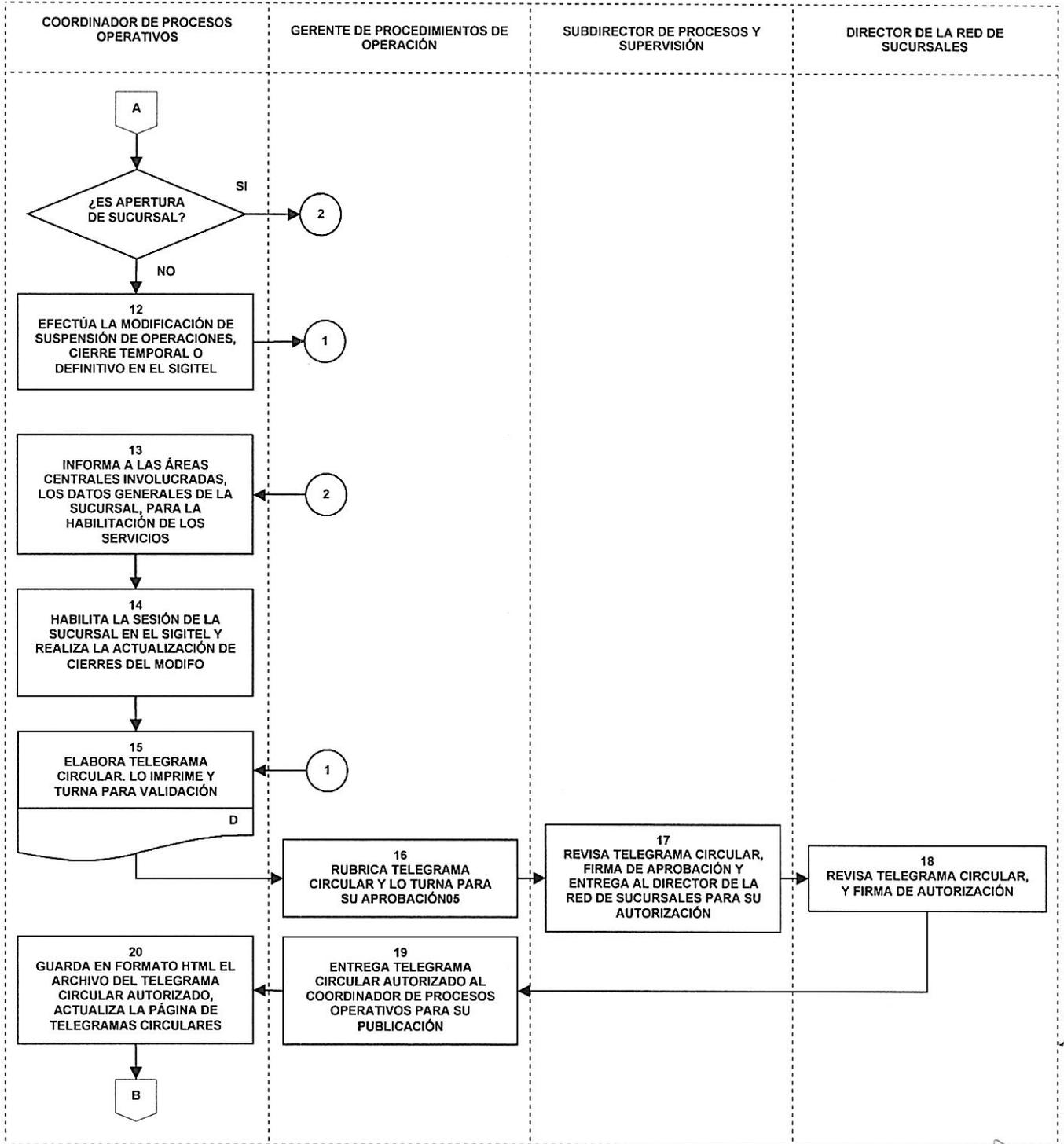
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

7. Procedimiento de Actualización del Directorio de la Red de Sucursales.



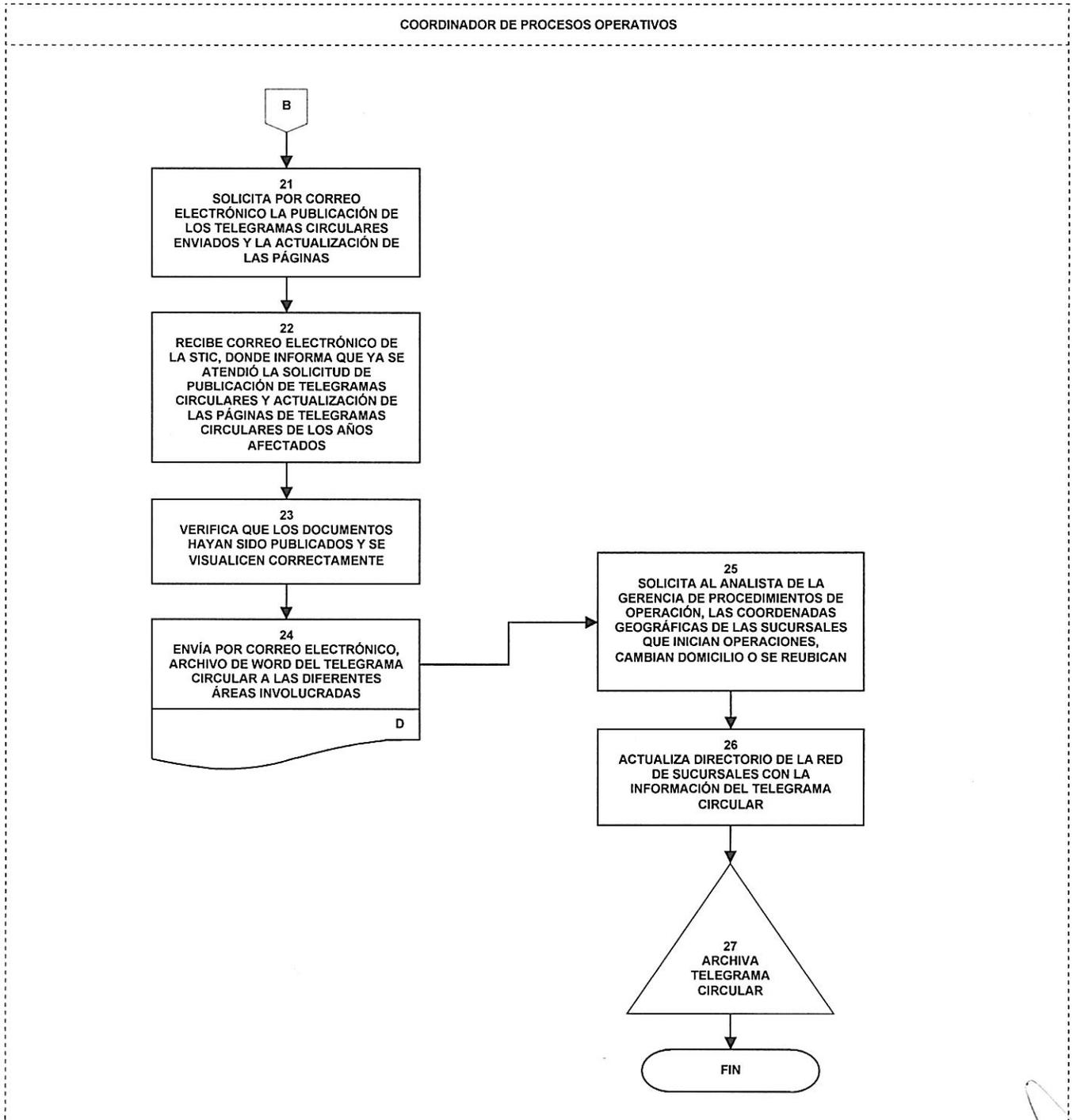
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2-1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

7. Procedimiento de Actualización del Directorio de la Red de Sucursales.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 7 1 11 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

ANEXOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

ACLARACIÓN: Consiste en el proceso mediante el cual es atendido cualquier cuestionamiento, duda o reclamación presentada por algún usuario.

AMPLIACIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN: Incremento del tiempo de atención al público de una Sucursal.

ANÁLISIS: Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones.

ANEXO OPERATIVO: Documento que forma parte integral de un contrato y/o convenio donde se establecen las condiciones operativas de un servicio asociado a Telecomm con sus clientes y/o usuarios.

ARCHIVO: Medio de información electrónica.

ÁREA DE OPORTUNIDAD: Es un punto, tema o valor que necesita una atención especial para implementar una mejora que pudiera generar un balance positivo a favor de quién los analiza.

APERTURA: Inauguración de un nuevo punto de atención al público.

ASIGNACIÓN DE GUARDIAS: Autorización para que la Sucursal opere en días sábados, domingos y/o días festivos.

BANCO DE DATOS: Información estadística contenida en un sistema electrónico.

CANTIDAD SITUADA: Importe en moneda nacional operado en la Red de Sucursales por cuenta de terceros.

CAMBIO DE DOMICILIO: Traslado de una Sucursal a un nuevo local dentro del mismo municipio.

CANCELACIÓN DE GUARDIAS: Anulación de la operación de la Sucursal en días sábado, domingo y/o días festivos.

CANCELACIÓN DE SERVICIO DE REPARTO: Anulación del servicio de reparto en una Sucursal.

CIERRE DEFINITIVO: Cuando una Sucursal rebase los 180 días naturales sin operar o por petición directa del Gerente Regional o Estatal. Con ello la Sucursal perderá su número de registro.

CIERRE TEMPORAL: Cuando una Sucursal sea reportada con suspensión de operaciones, durante un período de 91 días y hasta 180 días naturales.

CIRCULAR TELEGRÁFICA: Documento a través del cual se notifican instrucciones, lineamientos, normas y disposiciones operativas, contables y administrativas, con relación a los servicios que se proporcionan en la Red de Sucursales.

COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS: Servicio en línea y tiempo real que proporciona a empresas (grandes usuarios) públicas y privadas de servicios y comercializadoras, la recepción de la cobranza de sus diversos clientes y comisionistas radicados en la República Mexicana a través la Red de Sucursales.

CONVOCATORIAS PARA CAMBIOS DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL DE SUCURSALES Y GERENCIAS: Solicitud de publicación de una convocatoria a nivel nacional para cambio de adscripción de personal a

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

una Sucursal o área en una determinada Gerencia, a fin de hacerla de conocimiento del personal de la Red de Sucursales, previa publicación de una convocatoria a nivel estatal.

DINERO EN MINUTOS: Servicio convenido con la Empresa Western Union para el pago de transferencias de dinero provenientes de remitentes radicados en el extranjero al beneficiario de la República Mexicana, a través de las Sucursales de la Red, previa localización de su número de transferencia en la base de datos de Telecomm e identificación.

ENTIDAD FEDERATIVA: Representación de Telecomm en cada uno de los 32 estados de la República Mexicana.

ESTADÍSTICA MENSUAL DE LA OPERACIÓN TELEGRÁFICA A NIVEL NACIONAL: Cifras en volumen y cantidad situada de los servicios telegráficos operados en línea a través de la Red de Sucursales a Nivel Nacional, del mes inmediato anterior.

GERENTE ESTATAL: Persona responsable de la planeación, organización, dirección y control de las Sucursales ubicadas en un Estado de la República Mexicana.

GERENTE REGIONAL: Persona responsable de la planeación, organización, dirección y control de las Gerencias Estatales ubicadas en la zona de su jurisdicción. (5 Gerencias Regionales de TELECOMM: Zona Centro; Occidente; Noreste; Norte y Sureste.)

GIRO TELEGRÁFICO: Es la transferencia electrónica de dinero que permite el envío de dinero con un mensaje de 30 palabras de una persona física o moral (remitente) por medio de una orden de pago o un documento a favor a otra persona física o moral (beneficiario) generalmente ubicada en otra localidad.

GRAN USUARIO: Persona física o moral pública o privada que realiza el envío de más de un giro o telegrama nacional, con el mismo remitente.

HOJA DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Hoja en Excel en donde se registran cifras en volúmenes y cantidad situada por Sucursal, Entidad Federativa y a Nivel Nacional de los servicios telegráficos operados en la Red.

INCONSISTENCIA: Adjetivo que indica que un informe carece de solidez o estabilidad en la información que se presenta.

INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TELEGRÁFICOS: es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de los servicios telegráficos que se prestan en la Red de Sucursales, cuya magnitud, al ser comparada con otro nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

INFORMACION MUESTRA: Operación (es) que se registra (n) en minutos y segundos consumidos en la prestación de un servicio por las Sucursales.

INICIO DE SERVICIO DE REPARTO: Solicitud para que se autorice a una Sucursal, prestar el servicio de reparto de correspondencia telegráfica (Telegramas y Giro a domicilio).

IRREGULARIDADES: Errores detectados en la verificación y validación de giros expedidos contra pagados y que pueden ser giros pagados no expedidos, giros pagados duplicados, giros pagados con diferencias en importe de más o de menos y giros pagados y reintegrados.

LICENCIATARIO: Empresa radicada en los Estados Unidos de América que se dedica a envíos de dinero y que celebra convenio con TELECOMM por concepto de prestación del servicio de Giro Inmediato y Giro a Domicilio (internacionales).

LÍNEA DE NEGOCIO: Clasificación de servicios de acuerdo a la modalidad en la prestación del servicio.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2, 1 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

MACROS: Dentro de Excel, es un conjunto de instrucciones que se ejecutan de manera secuencial por medio de una orden de ejecución para realizar operaciones complejas.

MENÚ: Conjunto de opciones para operar un sistema, que se presentan en pantalla al usuario en el proceso informático.

MODIFICACIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN: Cambio realizado en los horarios de la Sucursal, tanto de oficina como de atención al público, para su apertura y cierre diario. Puede aplicar también a los días laborables.

MODIFICACIÓN DE SERVICIO DE REPARTO: Solicitud para que se autorice un cambio en el servicio de reparto de una Sucursal.

MODIFO: Movimiento Diario de Fondos. Es un módulo del SIGITEL en el cual se registran las operaciones de ingresos y egresos en caja, tanto las reportadas por el sistema en línea como las que se encuentran fuera del mismo, que permite conocer la disponibilidad de recursos y los registros contables de las Sucursales, Gerencias Regionales, Gerencias Estatales y de la Subdirección de Tesorería.

MONITOREAR: Dar seguimiento a una información determinada.

MUESTRA: Selección de un número determinado de elementos.

ORGANISMO: El Organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal denominado Telecomunicaciones de México

PAAM: Programa de Atención a Adultos Mayores.

PLATAFORMA INFORMÁTICA: Sistema informático que se utiliza para operar los servicios que se proporcionan en la Red de Sucursales.

PRODUCTIVIDAD: Índice mensual que corresponde al volumen diario operado en una sucursal entre el número de empleados de la misma en los días operados reales del mes correspondiente.

PROGRAMA DE CALIDAD DE MEJORA DEL SERVICIO: Programa implementado por la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional del Organismo, con la finalidad de incrementar la calidad de los servicios y la prestación de los mismos.

QUERYS. Archivo de texto que contiene la programación necesaria para ejecutar una consulta de información en una base de datos y obtenerla a través de una red.

RED: La Red de Sucursales.

RED LAN: Red Institucional de TELECOMM (Local Area Network).

RED DE SUCURSALES: Conjunto de Sucursales dentro de la República Mexicana que prestan los servicios ofrecidos por TELECOMM.

REGISTRO: Evidencia o anotación de información sobre hechos, personas, actividades o sucesos que permite conocer o verificar los datos en forma sistemática.

REDUCCIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN: Disminución de los tiempos de atención al público de una Sucursal.

REASIGNACIÓN DE GUARDIAS: Autorización para que una Sucursal, nuevamente opere los días sábado, domingo y/o días festivos.

RENTABILIDAD: Grado que corresponde a los ingresos estimados de los servicios prestados entre los costos de operación (capítulos presupuestales 1000, 2000 y 3000) de la sucursal, como una línea base

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

de análisis. La estimación se establece con base en las tarifas de los servicios prestados que pudieran reflejar datos no reales.

REAPERTURA: Reinicio de operaciones de una sucursal con estatus de cierre temporal o definitivo, la cual será dentro de la misma localidad y municipio para mantener el registro en SIGITEL.

REPORTE: Documento con información estadística de resultados obtenidos.

SEROFA: Sistema de Estadísticas y de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos. Este sistema es administrado por la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS Y TELEGRÁFICOS: Son los servicios que proporciona TELECOMM en la Red de Sucursales, los cuales comprenden: Giro Nacional, Giro Internacional, Cobranza y pago por cuenta de terceros, Corresponsalía Bancaria y Telegramas

SERVICIOS FINANCIEROS Y DE COMUNICACIÓN: Por medio de estos servicios se transfieren fondos y/o información electrónicamente a cualquier parte de la República Mexicana.

SIGITEL: Sistema Informático de Giros Telegráficos. Sistema que opera TELECOMM para registrar en línea y tiempo real las operaciones de los servicios prestados en la Red de Sucursales, afectando una base de datos central y única.

SISTEMA INFORMÁTICO: Sistema denominado "SIGITEL" que cuenta con una base de datos central en donde se registran en línea y tiempo real las operaciones de transferencias procesadas en la Red de Sucursales, para su operación, dispersión y pago.

SUCURSAL: Es la unidad donde se prestan los servicios telegráficos.

SUPERIORIDAD. - Servidor(es) público(s) de nivel jerárquico superior al Gerente, adscrito al Organismo.

SUSPENSIÓN DE OPERACIONES: Cuando por alguna situación, la Sucursal no pueda operar ni prestar servicios, hasta por 90 días naturales.

TARIFA PLANA: Es el importe que se cobra por una operación tanto de cobranza como de dispersión, su importe no varía independientemente de la cantidad situada, es fija.

TELECOMM: Organismo descentralizado denominado Telecomunicaciones de México.

TELEGRAMA: Instrumento de comunicación que se utiliza para transmitir mensajes de datos a distancia; los elementos básicos que intervienen son un emisor (remitente) y un receptor (destinatario), sus características principales son: confiable (sigilo telegráfico), comodidad (se entrega es en el domicilio del destinatario), su acuse de recibo surte efecto contra terceros.

TELEGRAMA CIRCULAR: Es un documento normativo e informativo que puede contener los siguientes asuntos: Aperturas, reubicaciones, suspensión de operaciones, cambios de horario y/o cualquier otra modificación que se realice en la Red de Sucursales.

TELEGRAMA FRANCO: Telegrama que se tramita por la Red de Sucursales sin que medie un costo para el usuario en ventanilla.

TRANSFERENCIAS DE FONDOS: Envío y recepción de dinero a través de medios electrónicos.

TRANSMITIR: Envío de información por vía electrónica.

USUARIO: Persona física o moral que utiliza los servicios de TELECOMM.

VÍA: Canal de comunicación para envío o recepción de telegramas al o del extranjero.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE
OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 7 JULIO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

Formato "Estadísticas de Operación"
TCM-4110.-F01-22

Instructivo de llenado
(continuación)

256	SERV DE REMESAS DE DINERO P/ SERVICIOS BANCA	-	-	-	-	-	-	-	-
	BANCO 1	-	-	-	-	-	-	-	-
	1	2	3					4	5
	BANCO 2	-	-	-	-	-	-	-	-
381	SERVICIOS A TERCEROS	-	-	-	-	-	-	-	-
B	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-
384	GRANDES USUARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-
	G.U. VENTANILLA	-	-	-	-	-	-	-	-
	TELEGRAMAS IFE	-	-	-	-	-	-	-	-
	G.U. EN LINEA	-	-	-	-	-	-	-	-
	TELEGRAMAS IFE	-	-	-	-	-	-	-	-
	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	2	-	-	-	-	-	-	-	-
	3	-	-	-	-	-	-	-	-
	4	-	-	-	-	-	-	-	-
	5	-	-	-	-	-	-	-	-
	6	-	-	-	-	-	-	-	-
	7	-	-	-	-	-	-	-	-
	8	-	-	-	-	-	-	-	-
	9	-	-	-	-	-	-	-	-
	10	-	-	-	-	-	-	-	-
	TELEGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-
	NACIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-
	INTERNACIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-
	FONOTELEGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-
	NACIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-
	INTERNACIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-
575	TOTALES	-	-	-	-	-	-	-	-
	SERVICIOS LIBRES DE PAGO	VOLUMEN	COSTO	VOLUMEN	COSTO	VOLUMEN	COSTO	VOLUMEN	COSTO
580	SIN PROPIOS DEL RAMO	6	7	-	-	-	-	8	9
	OFICIALES FRANCOS (AMPAROS)	-	-	-	-	-	-	-	-
	CAMARA DE DIPUTADOS	-	-	-	-	-	-	-	-
	PROPIOS DEL RAMO	-	-	-	-	-	-	-	-
	CON PROPIOS DEL RAMO	-	-	-	-	-	-	-	-

TCM-4110-F01-22

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 2 JULIO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

Formato "Estadísticas de Operación"
TCM-4110.-F01-22
(Instructivo de Llenado)

En la columna correspondiente se capturará:

1. El nombre y/ modalidad del servicio de la línea de negocio correspondiente.
2. El volumen de operaciones de cada servicio del mes que corresponda.
3. La cantidad situada de cada servicio del mes que corresponda.
4. La sumatoria acumulada del volumen de operaciones mensual de cada servicio.
5. La sumatoria acumulada de la cantidad situada mensual de cada servicio.
6. El volumen de operaciones del servicio de telegramas libres de pago para cada mes.
7. El costo del servicio de telegramas libres de pago para cada mes.
8. La suma acumulada del volumen de operaciones del servicio de telegramas libres de pago.
9. La suma acumulada del costo del servicio de telegramas libres de pago.

NOTA. – Se pueden adicionar filas en el archivo en Excel, cada vez que se vaya incluyendo un servicio o modalidad nueva en cada una de las líneas de negocio.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

INDICADOR

**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN
GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
EMISIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	PROPORCIONAR INFORMACIÓN CONFIABLE DE LA OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	PORCENTAJE = INFORMACIÓN ESTADÍSTICA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS TELEGRÁFICOS / INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS SERVICIOS TELEGRÁFICOS REQUERIDA	MENSUAL	CUBRIR EN TIEMPO Y FORMA LA REQUISICIÓN DE LA PÁGINA ELECTRÓNICA DEL SEROFA

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

PORCENTAJE DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE													
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META	
ÍNDICE DE: 100%															
NUMERADOR: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA OPORTUNA PRESENTADA															
DENOMINADOR: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA REQUERIDA															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES

Área emisora Gerencia de Procedimientos de Operación	Fecha de Modificación Julio de 2022
---	--

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Presentación del Documento Primer Registro Abril de 2015	Lic. David Z. Prieto Muñoz Gerente de Procedimientos de Operación	C. Juan Gualberto Acosta Flores Enc. del Despacho de la Subdirección de Procesos y Supervisión	C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas	El presente documento sustituye al "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Procedimientos de Operación" TCM-4101-D01-12 (cuarta actualización) con número de registro 312 de fecha 31 de octubre de 2012, en virtud de que, a partir del 1º enero de 2015, se actualizó la "Estructura Orgánica de Telecomm". Asimismo, a consideración del Órgano Interno de Control, mediante oficio AI/09/437/601/2014 de fecha 15 de diciembre de 2014.
Primera Actualización Agosto de 2019	Lic. Edgar Soto Arias Gerente de Procedimientos de Operación	Ing. Esteban Olivares Pérez Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	Modificación conforme al Estatuto Orgánico publicado en el D.O.F. del 14 de febrero de 2018 y aplicación de la nueva Estructura Orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficios SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia organizacional a partir del 01 de julio de 2018. Conjunción de los procedimientos 2 y 3 anteriores, en el procedimiento 2. Se agregaron los procedimientos 7, 8 y 9. Modificación en los procedimientos 1 y 3 Inclusión de políticas específicas en el procedimiento 3

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 21 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
<p>Segunda Actualización Julio de 2022</p>	<p>Lic. Edgar Soto Arias Gerente de Procedimientos de Operación</p>	<p>Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión</p>	<p>Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales</p>	<p>Actualización conforme a la estructura orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante Oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º. de enero de 2021,</p> <p>Se modificó la "Introducción"</p> <p>Se actualizaron las políticas generales 1, 2, 4 y 5.</p> <p>Se actualizaron los procedimientos 1 y 2, su objetivo, políticas específicas y actividades como parte de la optimización de las actividades reales que se realizan en la Gerencia, derivado de los cambios efectuados en el acceso a SEROFA que realizó la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional</p> <p>Modificación de la política específica 14 del procedimiento 7 del presente documento donde se modifica "reubicación" por "reapertura".</p> <p>Se eliminó el Procedimiento para Obtener los Indicadores de Gestión de los Servicios Telegráficos que se prestan en la Red de Sucursales, porque ya no está dentro de las funciones de la Gerencia.</p> <p>Se eliminó el formato "Mascarilla de captura del SEROFA con la Información Estadística de la Operación de la Red Sucursales", por no ser propiedad de esta Gerencia sino de la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.</p> <p>Se incluyó el formato "Estadística de Operación" en el Anexo "Formatos e Instructivo de Llenado"</p>

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Procedimientos de Operación	Julio de 2022

REVISADO 24 JUL 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

NÚMERO:
TCM-4110-D01-22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				Se incluyeron los términos: "Anexo operativo", "Macros" y "Reapertura" en el Glosario de Términos.

Área emisora Gerencia de Procedimientos de Operación	Fecha de Modificación Julio de 2022
---	--

REVISADO 21 JUL 2022